2005

REPORT TO STAKEHOLDERS

Working Together

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL
WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

WHSCC CSSIAT

WORKSAFE TRAVAIL SÉCURITAIRE

our vision

Healthy and safe workplaces in New Brunswick.

mission The Commission will promote a safe and healthy work environment to the workers and employers of New Brunswick, and efficiently provide quality services, just adjudication and fair administration of the legislation.

mandate Promote the creation of a workplace environment where all employers and workers view all occupational diseases and accidents as being preventable. Provide sustainable insurance and insurance-related services to the employer community. Provide timely compensation benefits, including rehabilitation, medical aid, vocational counseling and safe return-to-work services to injured workers. Provide recommendations and advice to government with respect to legislation and publish such reports, studies and recommendations, as the Commission considers advisable.

Health and Safety Emergencies: 1 800 222-9775
Physicians: 1 800 647-0777

www.whscc.nb.ca

E-Mail Addresses

Appeals Tribunal: appeals@whscc.nb.ca
Webmaster: webmaster@whscc.nb.ca
Communications: communications@whscc.nb.ca

Office Locations and Fax Numbers

Saint John
Mailing address for all WHSCC offices:
1 Portland Street, PO Box 160
Saint John NB E2L 3X9

Telephone numbers for:
Head Office
Assessment Services
Claims Inquiry
Phone: 506 632-2200
Toll free: 1 800 222-9775
Toll free fax for claims:
1 888 629-4722

Appeals Tribunal
Phone: 506 633-2200
Toll free: 1 800 222-9775
Fax: 506 633-3000

Moncton
100 Arthur Street, Suite 200
Phone: 506 867-0455
Toll free: 1 800 222-9775
Fax: 506 853-6911

Bathurst
Place Bathurst Mall
1300 St. Peter Avenue, Suite 220
Phone: 506 547-2300
Toll free: 1 800 222-9775
Fax: 506 547-7313 or 506 547-2082

Grand Falls
166 Broadway Blvd., Suite 300
Phone: 506 475-2550
Toll free: 1 800 222-9775
Fax: 506 475-2568

Printed in New Brunswick June 2006
ISBN 0-9732731-6-X
ISSN 1710-1204

our vision

Healthy and safe workplaces in New Brunswick.

mission

The Commission will promote a safe and healthy work environment to the workers and employers of New Brunswick, and efficiently provide quality services, just adjudication and fair administration of the legislation.

mandate

Promote the creation of a workplace environment where all employers and workers view all occupational diseases and accidents as being preventable. • Provide sustainable insurance and insurance-related services to the employer community. • Provide timely compensation benefits, including rehabilitation, medical aid, vocational counseling and safe return-to-work services to injured workers. • Provide recommendations and advice to government with respect to legislation and publish such reports, studies and recommendations, as the Commission considers advisable.

Health and Safety Emergencies: 1 800 222-9775
Physicians: 1 800 647-0777

www.whscc.nb.ca

E-Mail Addresses

Appeals Tribunal: appeals@whscc.nb.ca
Webmaster: webmaster@whscc.nb.ca
Communications: communications@whscc.nb.ca

Office Locations and Fax Numbers

Saint John
Mailing address for all WHSCC offices:
1 Portland Street, PO Box 160
Saint John NB E2L 3X9

Telephone numbers for:
Head Office
Assessment Services
Claims Inquiry
Phone 506 632-2200
Toll free 1 800 222-9775
Toll free fax for claims:
1 888 629-4722

Appeals Tribunal
Phone 506 632-2200
Toll free 1 800 222-9775
Fax 506 633-3989

Moncton
100 Arden Street , Suite 200
Phone 506 867-0525
Toll free 1 800 222-9775
Fax 506 859-6911

Bathurst
Place Bathurst Mall
1300 St. Peter Avenue, Suite 220
Phone 506 547-7300
Toll free 1 800 222-9775
Fax 506 547-7311 or 506 547-2982

Grand Falls
166 Broadway Blvd. , Suite 300
Phone 506 475-2550
Toll free 1 800 222-9775
Fax 506 475-2568

Printed in New Brunswick – June 2006
ISBN 0-9732731-6-X
ISSN 1710-1204

106-07490

Contents

Message from the Chairperson and
the President and CEO 2

2005 Goals and Statistics:

Safety Goal 8
Safety Goal Statistics 10
Service Goal 12
Service Goal Statistics 13
Return to Work Goal 15
Return to Work Goal Statistics 17
Efficiency Goal 19
Efficiency Goal Statistics 20
Staff Satisfaction Goal 23
Staff Satisfaction Goal Statistics 25

Appeals Tribunal 26
Appeals Tribunal Statistics 28

Working Together

Message from the Chairperson and the President and CEO

We are very pleased to present this 2005 Report to Stakeholders, a testament of the WHSCC's commitment to working together – working together with New Brunswick's injured workers, employers and health care professionals to achieve our vision of healthy and safe workplaces in New Brunswick.

The stories and statistics in this report support this vision, and our mission of promoting a safe and healthy work environment to New Brunswick's workers and employers, and to efficiently provide quality service, just adjudication and fair administration of our legislation.

Our vision and mission are defined by our five strategic goals: safety, service, return to work, efficiency, and staff satisfaction.

By working together with our stakeholders, the provincial accident frequency continues on a downward trend. Our safety goal is achieved by providing relevant education and consulting services, working closely with Joint Health and Safety Committees, and through additional resources committed to enforcement.

In 2005, the WHSCC conducted more than 500 workplace health and safety workshops around the province, on topics including due diligence, accident investigation, developing health and safety programs, trenching and fall protection. The WHSCC also hosted a variety of public workshops, with a focus on the 3-day Joint Health and Safety Committee Core Training workshops, which attracted 861 participants.

We have added two new officers dedicated to enforcement in two problem areas; one is dedicated to the woods harvesting industry in the northwest, the other to the commercial and residential construction industry in the southeast/southwest regions. Because falls from heights are a major contributor to workplace injuries, our Board has recommended fall arrest protection regulations to the government. And,

as a result of recommendations from a Coroner's Inquest, we consulted with the fishing industry and have referred the issue of occupational health and safety in that industry to the government.

We also implemented a zero-tolerance approach to a particular set of unsafe work practices, supported by an innovative demerit policy, which allows administrative charges to be applied to employers' assessment rates for non-compliance with certain sections of the *Occupational Health and Safety (OHS) Act*.

By working together with our stakeholders, we continued to provide prompt, effective, efficient, just, fair and caring services to each of our clients. In support of our service goal, we've enhanced rehabilitation and compensation benefits for our injured workers. Policy changes made by the Board in 2005 add approximately $200,000 to annual benefit payouts to injured workers, and add over $5 million to the Commission's long-term benefit liabilities.

These enhancements include improved allowances to claimants for clothing and home modifications, improved policy on hearing aids and batteries, and expanded claim-related travel expenses for injured workers.

By working together with our stakeholders, we were able to decrease the time for injured workers to return to pre-accident, modified or alternate employment. We improved rehabilitation and return to work services through new programs such as Rehabilitation Program Development and Evaluation (RPDE), Augmented Work Conditioning, and Mild Traumatic Brain Injury (MTBI) protocol.

To encourage return to work, we established incentives which reduce offsets to benefits when injured workers improve their employment income. And, for those who cannot return to work, our mandate remains to continue to provide secure wage loss benefits, ongoing medical benefits and support with daily living.

By working together with our stakeholders, we met our efficiency goal and held our employers' assessment rates to the lowest level possible while maintaining the best possible benefits to our clients.

BOARD MEMBERS:
(1) Robert Scott, Chairperson
Non-voting members:
(2) Douglas Stanley, President and Chief Executive Officer
(3) Paul LeBreton, Q.C., Chairperson of the Appeals Tribunal
Members representing employers:
(4) Lin Hupman
(5) N. Fraser MacLeod
(6) John Mahar;
Members representing workers:
(7) J. Norman Bernard*
(8) Chantal Lafleur
(9) Dr. Morris Mendelson
(10) Brad Brinston;
Member representing the general public
(11) Bernice Doiron Chiasson

*Term expired January 16, 2005

For more information, www.whscc.nb.ca/about_e.asp

We are extremely proud of the accomplishments presented in this 2005 Report to Stakeholders. Many of these accomplishments would not have been realized without the dedication and diligence of our Board of Directors.

We returned to a fully-funded status, at 102.3% and, for the second consecutive year, we reduced assessment rates, resulting in a rate decrease for more than 7,400 New Brunswick employers.

The significance of being not just fully funded but funded at a level that allows for stability of funding through the down years of a business cycle cannot be over emphasized.

And, finally, by working together we continue to make the WHSCC a good place to work. Staff turnover and absenteeism rates declined again in 2005. In addition to our stakeholders, our staff deserves considerable credit for helping us meet our performance objectives. They've accepted and adapted to significant organizational change, change that has made us stronger and more responsive.

EXECUTIVE:
(1) Peter Murphy, Vice-President, Corporate Services
(2) Douglas Stanley, President and Chief Executive Officer
(3) David Greason, Vice-President, WorkSafe Services

We'd like to thank them for their hard work on behalf of New Brunswick's workers and employers. We also want to wish a fond farewell to J. Norman Bernard, a board member representing workers, who finished his term in 2005, and extend a warm welcome to Brad Brinston, our newest board member, who represents workers.

With you, our stakeholders, we promise to continue to strive to attain the vision we all share – that of healthy and safe workplaces in New Brunswick.

Sincerely,

Robert M. Scott

Chairperson, Board of Directors

Douglas C. Stanley

President and CEO

Safety

Our vigorous pursuit of safety will lead to a significant decline in the frequency of accidents.

Staff Satisfaction

Our employees will consider the Commission a good place to work.

Service

We will provide prompt, effective, efficient, just, fair and caring services to each of our clients.

Efficiency

We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.

Return to Work

We will decrease the time by which injured workers return to pre-accident, modified or alternate employment.

Key Statistical Indicators

	2004	2005
Number of claims reported	25,409	25,553
Total claims adjudicated	25,151	25,657
Lost-time claims	5,750	6,280*
No lost-time claims	5,594	5,604
Claims recorded, no benefits paid	13,800	13,762
Work-related fatalities occurring	9	11*
Average payment per claim	$3,996	$4,073
Average days lost per lost-time claim	74.5	73.1
Current year claims costs incurred (000s)	$102,086	$116,494
Claims payments made for current and prior years' injuries (000s)	$115,306	$122,279
Claims costs incurred for current and prior years' injuries (000s)	$170,107	$179,098
Total benefits liabilities – assessed employers (000s)	$721,143	$769,729
Total benefits liabilities – self-insured employers (000s)	$110,298	$118,531
Fund balance (in millions)	$(9.8)	$20.3
Percentage funded	98.8%	102.3%
Administration costs – Operations, excludes self-insured (000s)	$17,892	$18,892
Administration costs – Occupational health and safety (000s)	$7,456	$7,821
Assessment revenue (000s)	$142,828	$144,672
Total premium revenue (000s)	$170,762	$175,956
Assessable payroll (000s)	$6,518,433	$6,622,558*
Provisional average assessment rate	$2.20	$2.19
Actual average assessment rate	$2.20	2.16*
Market rate of return on portfolio	8.9%	9.5%
Average calendar days from injury to first payment issued	40	37
Average calendar days from registration to first payment issued (all claims)	27.5	26
Average composite duration of claim (days)	75	75
Maximum assessable earnings	$50,000	$50,900
Number of assessed employers	13,407	13,530
Number of New Brunswickers working	351,800**	351,500**
Number of workers covered by the *Workers' Compensation Act*	292,500*	291,300*
Number of workers covered by the *Occupational Health and Safety Act* (excludes workers covered by federal legislation)	335,600*	333,300*
Number of workplace health and safety inspections	5,758	6,343
Number of orders (violations of the *Occupational Health and Safety Act*) written	5,018	5,821
Number of serious accident investigations	129	126
Number of health and safety awareness/training sessions	698	620
Appeals received	580	612
• initiated by workers (or their representative)	547	575
• initiated by employers (or their representative)	33	37
Appeals resolved	702	590

* Projected, pending receipt of final figures for 2005.
** Source: Statistics Canada
Note: certain figures may have been restated to reflect new information.

Safety

TARGET FOR 2005:

Reducing provincial accident frequency rates – and accident reduction for specifically targeted sectors and employers.

2005 Results Summary

The number of workplace accidents for insured employers continued its downward trend since 1998, with 3.63 accidents per estimated 100 full-time employees. Although this number represents a slight increase over 2004 (3.49), it remains similar to the level reported in 2003 (3.59) and almost 20% lower than in 1998 (4.46).

Safety isn't costly – it's priceless.

Reducing accident frequency rates means:

- Focused attention on industries and firms with high accident rates;
- Youth-targeted health and safety campaigns;
- Curriculum development in partnership with the Department of Education;
- Broad-based public awareness campaigns;
- Monitoring compliance with the *Occupational Health and Safety (OHS) Act*;
- Diligent and consistent workplace inspections and accident investigations;
- Comprehensive health and safety consulting and education services;
- An arbitration process for employees and employers; and
- Easy to read and informative communication tools.

Highlights

- The WHSCC inspected 6,343 workplaces, and wrote 5,821 orders under the *OHS Act*.
- The WHSCC worked with the following focus industries: forestry operations, sawmills, nursing homes, and fish processing. Commission staff met with employer associations in these industries to discuss accident prevention, recommend improved practices, and encourage active promotion of health and safety. Health and safety officers increased their visits and inspections to these industries, and Commission staff were available to help develop and enhance health and safety programs.
- The WHSCC's education consultants conducted 552 workplace health and safety workshops around the province, on topics including due diligence, worker/employer responsibilities, accident investigation, developing health and safety programs, trenching, fall protection and others.
- WorkSafe Services hosted a variety of public workshops throughout the province, including the 3-day Joint Health and Safety Committee (JHSC) Core Training workshop, with 861 participants. The division also held workshops addressing changes to the new First Aid Regulation (New Brunswick regulation 2004-130) for 718 registrants.
- Other 2005 workshops covered topics such as WHMIS, *5*22*, and How to Assist in a Successful Return to Work.
- The WHSCC celebrated the 25th anniversary of its Annual Health and Safety Conference. The conference offered 549 registered delegates a selection of 19 different workshops and one plenary session. The accompanying trade show featured 36 health and safety exhibitor booths. Survey results for the conference overall were very positive.

Our vigorous pursuit of safety will lead to a significant decline in the frequency of accidents.

"Safety is no accident. It's a goal, attained only through a common purpose and desire, an earnest effort and commitment. That's a message we strive to deliver each and every day."

David Greason, Vice-President, WorkSafe Services Division

WorkSafe Services launched TALK. KNOWLEDGE. CONTROL., a multimedia health and safety awareness campaign for small business. The campaign had three components: television commercials, radio spots, and direct mail of *The Small Business Guide to Health and Safety*, an interactive easy-to-use CD that walks users through the basic steps of building a health and safety program.

The WHSCC continued to actively promote safety to young workers. Close to 40,000 students were educated in health and safety in the 2004-2005 school year. Significant WHSCC health and safety activities in the 2004-2005 school year include the introduction of the Stella the Safety Skunk program to all Anglophone elementary schools, distribution of the SAFET-e-Card, free access to the Passport to Safety Program for high schools, and the launch of the first annual Student Safety Video Contest.

On January 1, 2005 the new First Aid Regulation (2004-130) was enacted. The new regulation updates standards set in 1991, and adds a requirement for employers to have emergency communication and transportation plans for remote workplaces. It also legislates that first aid providers must log any services provided, and must have a minimum of six hours combination of service or training per year to maintain certification.

In December, Bill 13, *An Act to Amend the Occupational Health and Safety Act*, reached second reading. The bill recommends changes to Joint Health and Safety Legislation.

Robert Landry — Education Consultant, WHSCC

"Safety is no accident. It's a goal, attained only through a common purpose and desire, an earnest effort and commitment. That's a message we strive to deliver each and every day."

David Greason, Vice-President, WorkSafe Services Division

- WorkSafe Services launched TALK. KNOWLEDGE. CONTROL., a multimedia health and safety awareness campaign for small business. The campaign had three components: television commercials, radio spots, and direct mail of *The Small Business Guide to Health and Safety*, an interactive easy-to-use CD that walks users through the basic steps of building a health and safety program.
- The WHSCC continued to actively promote safety to young workers. Close to 40,000 students were educated in health and safety in the 2004-2005 school year. Significant WHSCC health and safety activities in the 2004-2005 school year include the introduction of the Stella the Safety Skunk program to all Anglophone elementary schools, distribution of the SAFET-e-Card, free access to the Passport to Safety Program for high schools, and the launch of the first annual Student Safety Video Contest.
- On January 1, 2005 the new First Aid Regulation (2004-130) was enacted. The new regulation updates standards set in 1991, and adds a requirement for employers to have emergency communication and transportation plans for remote workplaces. It also legislates that first aid providers must log any services provided, and must have a minimum of six hours combination of service or training per year to maintain certification.
- In December, Bill 13, *An Act to Amend the Occupational Health and Safety Act*, reached second reading. The bill recommends changes to Joint Health and Safety Legislation.

Robert Landry — Education Consultant, WHSCC

Prosecutions *Occupational Health and Safety Act*

Number of:	2004	2005
Charges	19	42
Employers charged	17	18*
Owners charged	–	2
Workers charged	2	–
Convictions	5	13**
Charges dismissed	2	–
Charges withdrawn	10	17
Charges outstanding	15	28
Value of fines	$30,225	$35,715

* Includes two supervisors charged.
** This number is not the number of individual counts that a defendant was found guilty of. An employer convicted of three counts shows up here as one conviction.
Note: The statistics in these tables represent a snapshot of activity only from January 1, 2005 to December 31, 2005.

Complaints *Occupational Health and Safety Act*

Number of complaints:	2004	2005
Filed	71	12
Allowed	1	2
Dismissed	7	68*
Resolved	17	1
Withdrawn	3	3
Outstanding	65	4

* 65 complaints were individual complaints against the same employer based on the same facts.

Stacy Cassidy

Safety Co-ordinator
Lounsbury Group of Companies

When senior management at the Lounsbury Group of Companies wanted something done about compensation costs and workplace safety, they appointed their controller, Stacy Cassidy, CA, as safety co-ordinator.

"I had very limited experience with workplace health and safety, but I took the role on willingly," Cassidy says. "I like a challenge."

Garages in New Brunswick were designated as a focus industry by WHSCC because of high accident frequency. Cassidy's challenge was enhancing the safety culture for the Lounsbury Automotive and Heavy-Duty Truck garage operations.

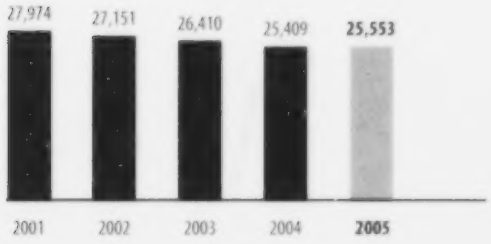
To prepare for her new role as safety co-ordinator, Cassidy attended the WHSCC's three-day Joint Heath and Safety Committee (JHSC) Core Training Program, along with all other members of Lounsbury's JHSC. "Management was very supportive and generous in providing us with the time to get the necessary training," Cassidy says. "On their part, all managers and supervisors attended sessions on due diligence," she says.

With training complete, the next step was developing a standard safety policy and rules for service departments and body shops. In addition to health and safety basics, Lounsbury had the WHSCC conduct ergonomic and noise assessments, resulting in the adoption of safer lifting practices and machinery use and the purchase of new hearing protection equipment.

This new attitude toward health and safety has made a significant difference. "Our lost-time days decreased by 87% from 2004 to 2005. That's a big reduction."

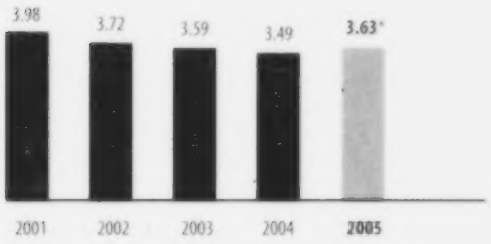
Cassidy attributes this success to buy-in from all levels of the organization, from technicians to managers. "You have to develop and nurture a strong safety culture. You do this by taking the time to work safely, and making safety a daily priority."

WHSCC Reported Accidents *Number of claims reported*



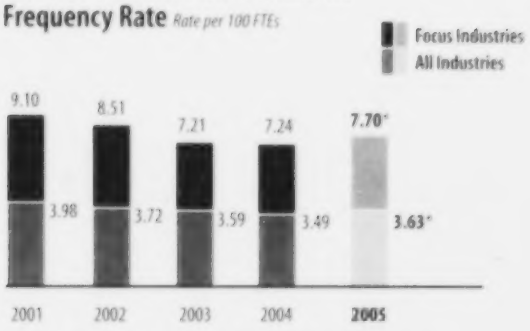
Provincial Accident Frequency Rate *Rate per 100 FTEs*

The accident frequency rate is calculated by dividing the number of claims by the number of full-time employees in a given year. A full-time employee or full-time equivalent (FTE) is defined as an employee who works the equivalent of 35 hours per week for 50 weeks of the year.



Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information.
** Projected*

WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate *Rate per 100 FTEs*



Note: Prior years' frequencies have been restated as a result of the addition of fish processing as a Focus Industry in 2005.
** Projected*

Service

TARGET FOR 2005:

Our annual survey of public opinion will produce consistently high results. At a minimum, we will maintain a satisfaction score of 86% for injured workers and 86% for assessed employers.

2005 Results Summary

Injured workers indicated they were an average of 82% satisfied with the Commission's performance in the 12 categories surveyed – a decrease of 4% from 2004.

Employer satisfaction remained relatively stable, with 84% of employers indicating they were satisfied with the Commission's performance in the nine categories surveyed.

The Client Satisfaction Surveys, conducted by an independent polling agency, are the tools that measure the Commission's performance and whether it is meeting its service goal. They represent our clients' voice, and we listen very carefully to what they're saying.

Achieving a high level of customer service and client satisfaction for injured workers means:

- Fair claims adjudication;
- Timely delivery of benefits;
- Hands-on case management and return-to-work services;
- An arbitration process; and
- Easy to read and informative communication tools.

Achieving a high level of customer service and client satisfaction for employers means:

- Convenient payment options;
- Creative premium reduction options;
- An arbitration process;
- Comprehensive consulting services and training courses;
- Easy to read and informative communication tools; and
- Employer/Commission interaction.

"We are dedicated to not only meeting, but exceeding, our clients' expectations every day in everything we do."

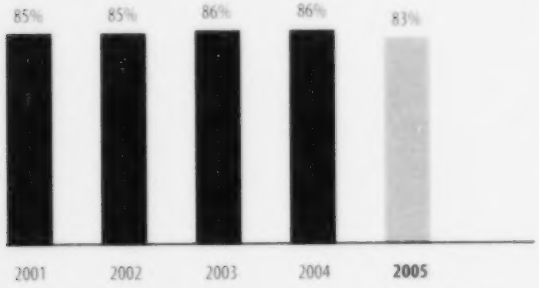
Douglas C. Stanley, President and CEO

Highlights:

- The Commission continued to maintain a network of six family physicians (one in Edmundston, two in Moncton, one in Saint John, and two in Fredericton) to provide continuity of care for claimants without family physicians, and assist other family physicians and the Commission to develop care plans. The Commission provides training to these physicians on employment-related health issues that most other family physicians may lack.
- 25,553 claims were filed with the WHSCC.
- The WHSCC decreased the time between injury and first payment of benefits by 9% (20.5 days in 2005 – 22.5 in 2004) for manageable claims. (The WHSCC is not notified of an accident and does not have sufficient information to adjudicate a claim until an average of 10-15 days after the date of injury.)
- By year-end, 59% of assessed revenue was attributable to the Monthly Assessment on Actual Payroll (MAAP) Program. In 2005, 100 new businesses joined the program.
- The Assessment Services Department hosted 20 information sessions with employers, employer associations and groups.

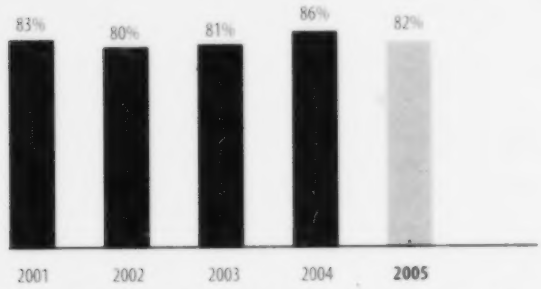
We will provide prompt, effective, efficient, just, fair and caring services to each of our clients.

Employers' Satisfaction Index



Note: In general, the slight decline in the Employers' Satisfaction Index for 2005 resulted from fewer employers being completely satisfied with the Commission "keeping them informed and up to date" and "willingness to listen".

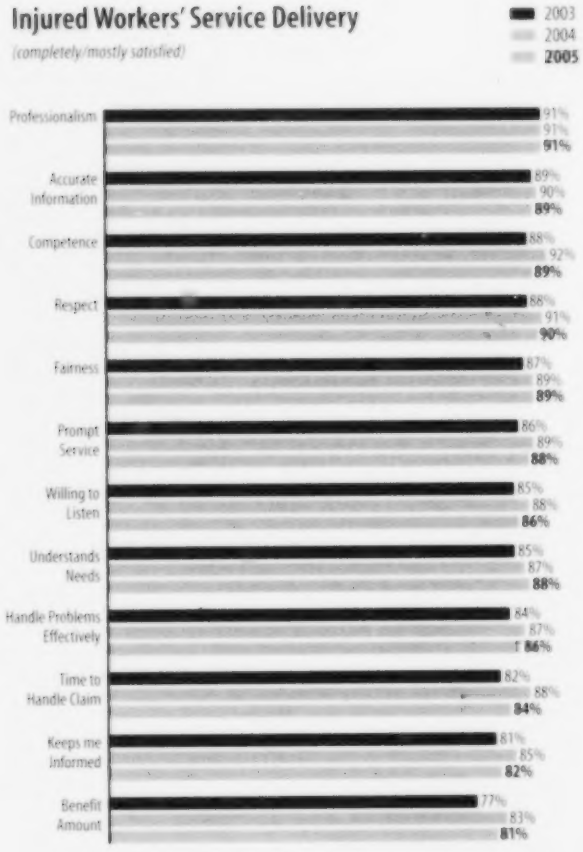
Injured Workers' Satisfaction Index



Note: In general, the decline in the Injured Workers' Satisfaction Index for 2005 was a result of fewer injured workers being completely satisfied with the "amount of benefits" and "keeping them informed and up to date".

Injured Workers' Service Delivery

(completely/mostly satisfied)



Wilbert Smith

Injured worker

A 14-foot fall from a roof in May 2004 broke Wilbert Smith's back, but not his spirit.

While waiting for the ambulance to arrive after the fall, which left him with a spinal cord injury, Smith swore that he wasn't going to let this accident keep him down. He says his determination was fuelled, in part, by the knowledge that the accident was in no way his fault.

And his determination has remained steadfast. Smith has kept his promise to himself, with help from the WHSCC.

"From the day of my accident, it was only three days until my first cheque," Smith says. "Kevin (Silliker), my case manager, visited me two to three times a week while I was in the hospital and kept me posted on my claim. They were very good at getting whatever I needed."

This includes a van modified to enable Smith to drive, and retraining as an executive assistant. Smith is currently job hunting, and hopes to find work with the government.

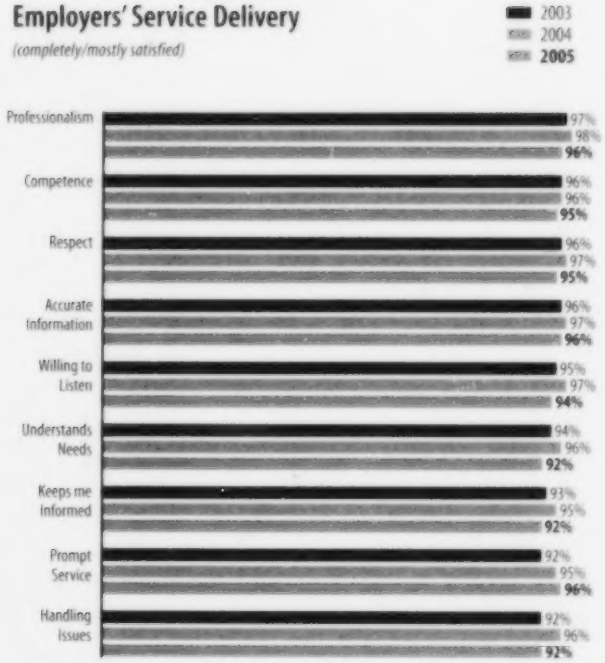
Smith also needed a new house. Only four months before the accident, Smith and his wife, Johanne Lemay, had completed $25,000 worth of renovations on their home in Dieppe, a home Smith could no longer live in. The couple was moved to a barrier-free apartment in Moncton while a new accessible home is being built in Scoudouc. The couple hopes to be moved in by December 2006.

Although Smith still suffers a lot of pain and has faced some disappointments in his job hunt, he remains remarkably strong, according to Silliker.

Part of this can be attributed to the support he's received from WHSCC. "If I need something, they're there for me." But most of the credit is owing to the love and support of his wife Johanne, and their son, Bruno.

Employers' Service Delivery

(completely/mostly satisfied)



Average Number of Days from Accident to First Cheque

Kevin Silliker

Case Manager
WHSCC

As a case manager with the WHSCC, Kevin Silliker's job is to enable a smooth transition for return to work for both injured workers and employers. "My primary role is to remove barriers to help the worker and employer return to the daily workplace routine and move on from the injury," Silliker says.

Silliker likens his job to that of a hockey referee's. "You have to monitor the flow of the game and keep both teams in check. Decisions have to be made on both sides, including the tough call. Ultimately though, you want the play to resume as quickly as possible," he says.

"You must be able to make sound decisions, manage your time and communicate effectively and be adept at multitasking. You also have to be good at getting to the root of the matter and addressing core issues quickly."

Silliker says his workload can often be heavy. "It can seem like you have only a shovel to move a mountain. The unexpected issues that arise during a claim – human resources issues, legal matters, personality conflicts or compounding medical issues – pose additional challenges."

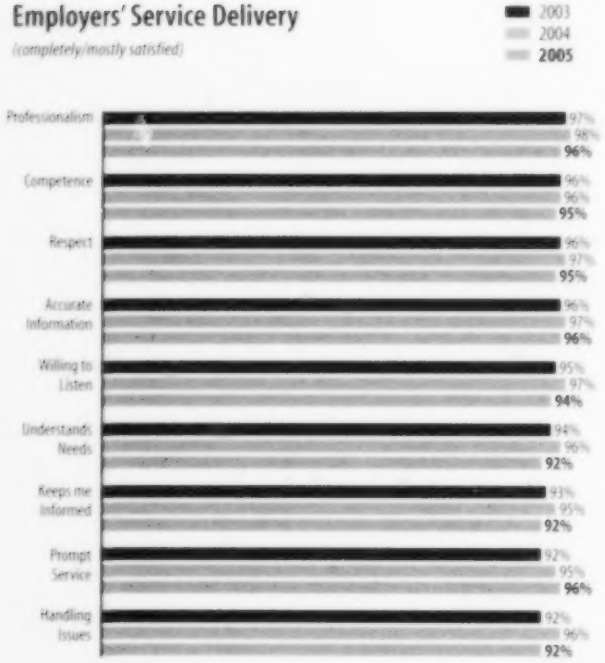
Though challenging, Silliker wouldn't trade his job for any other. "I enjoy helping to empower others – it can be an employer taking ownership of their disability management or return-to-work process, or it could be an injured worker engaged and planning for a return to work."

And meeting people like Wilbert Smith, makes it all that more enriching. (See Wilbert's story on page 13). Silliker recounts that after being paralyzed, Smith said "I'm not going to let this beat me."

"And he hasn't. Wilbert is always looking to the future and not focusing on his loss. He's incredibly strong, and serves as a daily inspiration to me."

Employers' Service Delivery

(completely/mostly satisfied)



Average Number of Days from Accident to First Cheque

Kevin Silliker — Case Manager, WHSCC

As a case manager with the WHSCC, Kevin Silliker's job is to enable a smooth transition for return to work for both injured workers and employers. "My primary role is to remove barriers to help the worker and employer return to the daily workplace routine and move on from the injury," Silliker says.

Silliker likens his job to that of a hockey referee's. "You have to monitor the flow of the game and keep both teams in check. Decisions have to be made on both sides, including the tough call. Ultimately though, you want the play to resume as quickly as possible," he says.

"You must be able to make sound decisions, manage your time and communicate effectively and be adept at multitasking. You also have to be good at getting to the root of the matter and addressing core issues quickly."

Silliker says his workload can often be heavy. "It can seem like you have only a shovel to move a mountain. The unexpected issues that arise during a claim — human resources issues, legal matters, personality conflicts or compounding medical issues — pose additional challenges."

Though challenging, Silliker wouldn't trade his job for any other. "I enjoy helping to empower others — it can be an employer taking ownership of their disability management or return-to-work process, or it could be an injured worker engaged and planning for a return to work.

And meeting people like Wilbert Smith, makes it all that more enriching. (See Wilbert's story on page 11). Silliker recounts that after being paralyzed Smith said "I'm not going to let this beat me."

"And he hasn't. Wilbert is always looking to the future and not focusing on his loss. He's incredibly strong, and serves as a daily inspiration to me."

Return to Work

TARGET FOR 2005:

To return at least 60% of lost-time claimants to work within 20 days of claim acceptance, and at least 93% within 260 days.

2005 Results Summary

Results show that, over time, 97% of injured workers return to work or are fit to work at time of claim closure; 3% are unable to. Half of that number (1.5%) withdraw from the workplace, die or leave the workforce for personal reasons other than the injury. This number remains largely unchanged over the past five years, but there is improvement (to 3.0% from 3.8%) in the latest period for which complete data is available (2003 accidents).

Remaining sensitive to an injured worker's physical, emotional and financial needs while advancing the positive benefits of return to work for both the worker and employer is the philosophy behind the Commission's return to work goal.

Achieving a high level of return-to-work numbers means:

- Appropriate and timely medical treatment;
- Relevant research initiatives;
- Hands-on case management services;
- Comprehensive occupational rehabilitation services;
- Creative and flexible vocational rehabilitation services;
- Productive employer and health care provider relations; and
- Effective communications with injured workers.

Highlights:

- To ensure that workers receive the right treatment at the right time, the WHSCC established the Rehabilitation Program Development and Evaluation (RPDE) Department at the WRC. The department assesses rehabilitation services provided or purchased by the Commission.
- The WRC implemented a new multidisciplinary service for clients who initially fail their return-to-work (RTW) program. Medical, physical, functional and psychosocial barriers to progress are evaluated to determine effective return-to-work strategies. Preliminary results show that 50% of clients who receive the stalled RTW service achieved a full return to work.
- The WRC completed a review of best practice for assessing and treating clients with mild traumatic brain injury (MTBI). An MTBI protocol is being developed and will be finalized early in 2006. Criteria to identify MTBI are the key to ensuring that injured workers receive appropriate treatment to promote recovery.
- The WRC introduced a pilot multidisciplinary Augmented Work Conditioning team to increase return-to-work rates and decrease claim duration and costs. The team uses a cognitive behavioural approach with individualized treatment to address psychosocial barriers. The pilot will run for about one year.

We will decrease the time by which injured workers return to pre-accident, modified or alternate employment.

The Commission's contracted orthopaedic surgeon provided 15 education sessions to physicians across the province and two sessions for the WHSCC's cadre physicians. He developed an online course based on his popular Third-Party Medicine session, which is highly attended because the content covers a gap in medical school training. The Internet course is available free of charge to all New Brunswick physicians, physiotherapists, chiropractors and employers.

The Commission continued to develop and promote its disability management initiative called the Workplace Accommodation (WA) Process, to help workplaces develop a return-to-work process following a workplace injury or illness. A simplified version of the former Disability Management Program, the WA Process was promoted at the Annual Health and Safety Conference.

"Injured workers want and deserve to get their lives back on track as quickly and safely as possible. We help them do that with comprehensive and caring rehabilitation services offered through our first-class Workers' Rehabilitation Centre."

David Greason, Vice-President, WorkSafe Services Division

Len Horsman

Labourer
Hub Meat Packers

In November 2002, Len Horsman began experiencing a lot of pain in his shoulder and arms. But Horsman, a labourer at Hub Meat Packers, worked through the pain, regarding it as "just part of the job."

An MRI confirmed the severity of the damage, and four surgeries later the WHSCC determined that Horsman was unable to return to work as a labourer. With a wife and two young children at home, Horsman was devastated.

"It was rough. I probably aged 10 years from the stress. I couldn't handle not working," he says.

Because of his age and the nature of his injuries, the WHSCC began early intervention to increase his chances for a successful return to work. This included career exploration, interest testing and retraining, while trying to incorporate Horsman's transferrable skills and interest in agriculture.

A career as a veterinary assistant was explored, but deemed not viable. But a second option – a career in sales – was.

Why sales? "I enjoy it," Horsman says. "And I was born with the gift of gab."

But the sales profession is a difficult one. And even more difficult is finding a sales job in agriculture. "I grew up on a farm, and my father still runs a farm," he says. "It's what I know. But I knew those jobs were one in a million."

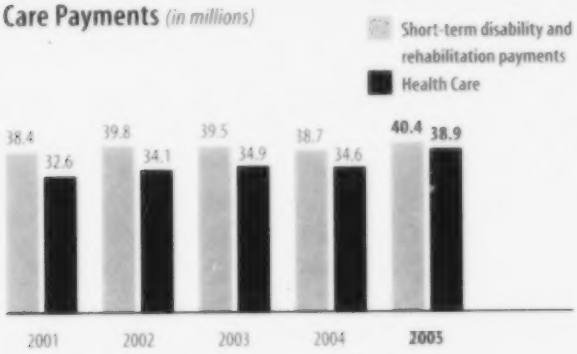
Luck was on his side. Just such a job was advertised in Farm Focus, a weekly agriculture publication. Based on his extensive background, Hormsan applied for the job, and, two interviews later, was offered the position as Farm Consultant with Clarence Farm Services Ltd. (Purina). "I love my job. I am able to support my family again, and there's lots of room for advancement. Everything worked out for the better."

STAKEHOLDER

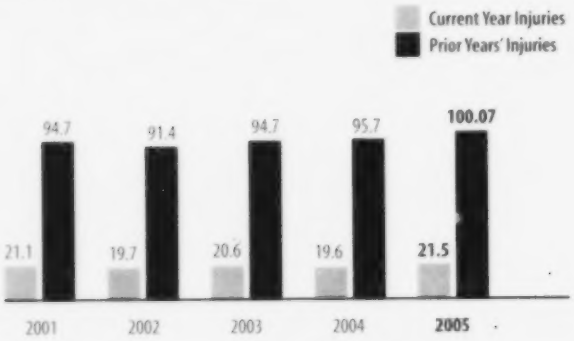
Summary of Injured Worker Benefits for 2005:

When claiming:	Maximum Annual Earnings	Maximum Weekly Earnings	Percentage Rate for Determining Benefits	Maximum Weekly Benefits	Effective Date
No Dependants	$50,900	$978.85	85% of net	$590.07	01-Jan-05
Dependent Spouse or Equivalent	$50,900	$978.85	85% of net	$618.76	01-Jan-05

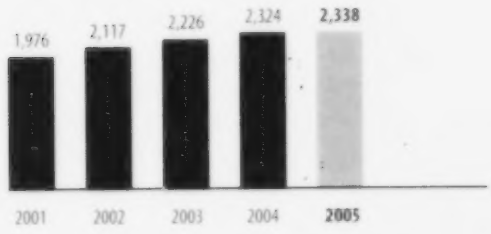
Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments *(in millions)*



Benefits Payments *(in millions)*

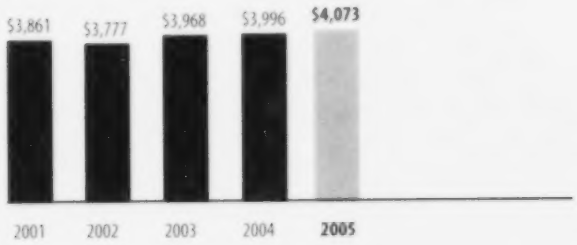


Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31

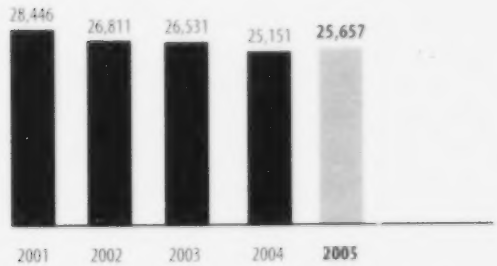


Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect new information.

Average Payment per Claim



Number of Claims Adjudicated



Number of Claims Adjudicated by Type *(in thousands)*

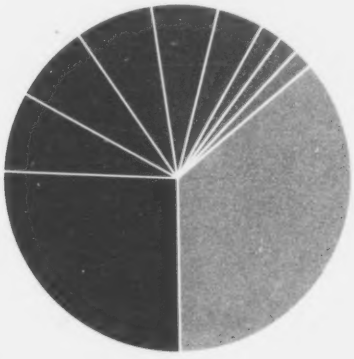
Return to Work Statistics

Injured Workers with Lost-time Claims

	2001	2002	2003	2004	2005
% returning or fit to return to work within:					
20 days	59.9%	61.7%	59.8%	59.4%	**56.4%***
80 days	79.9%	80.8%	79.4%	79.7%	**74.4%***
130 days	86.6%	87.7%	88.6%.	88.0%	**79.6%***
260 days	93.4%	94.1%	94.7%	N/A	**N/A**
520 days	96.2%	96.5%	N/A	N/A	**N/A**
% not fit to return after more than:					
520 days	3.8%	3.5%	N/A	N/A	N/A

** Some claims are still in treatement and rehabilitation as of December 31, 2005.*
Note: N/A indicates that sufficient time has not elapsed for claims to mature for the specified time frame.
Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information.

Nature of Injury



- **35.9%** Sprains, strains, tears, unspecified
- **25.8%** Other
- **7.4%** Fractures
- **7.3%** Traumatic injuries to muscles, tendons, ligaments joints etc., unspecified
- **7.2%** Bruises, contusions
- **6.2%** Cuts, lacerations
- **4.3%** Back pain, hurt back
- **2.0%** Tendonitis
- **1.9%** Crushing injuries
- **1.8%** Traumatic tendonitis

Darlene Doiron Rehabilitation Specialist
WHSCC

As a WHSCC rehabilitation specialist, Darlene Doiron helps workers whose injuries prevent them from returning to their pre-injury job find alternate employment. It's a role that calls for creativity, innovation, flexibility, insight and empathy, not to mention a comprehensive knowledge of current labour markets and trends.

A member of the case management team, the rehab specialist works closely with a case manager, occupational therapist, and medical advisor to help an injured worker explore and establish career options.

"It's challenging, as there are limitations," Doiron says. "First, testing determines interest and aptitude. Then we look at their transferrable skills, to ensure they will be relevant to the new career. We also have to consider eligibility, based on their pre-injury salary."

Psychological barriers also present difficulties, Doiron says. "Understandably, many of our clients experience difficulty coping with the injury, possible depression and a sense of overwhelming loss and uncertainty. We counsel them on dealing with their lifestyle transition, and with disability management. We can also provide help through external resources."

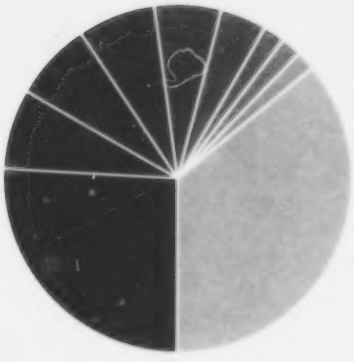
Despite the challenges, Doiron, who's been with the WHSCC for 10 years, says she loves her job. "It's multi-dimensional. Each case is different – different people, different issues, and different situations. And I've been deeply moved and inspired by the courage and determination of many of our successes."

Injured Workers with Lost-time Claims

	2001	2002	2003	2004	**2005**
% returning or fit to return to work within:					
20 days	59.9%	61.7%	59.8%	59.4%	**56.4%***
80 days	79.9%	80.8%	79.4%	79.7%	**74.4%***
130 days	86.6%	87.7%	88.6%	88.0%	**79.6%***
260 days	93.4%	94.1%	94.7%	N/A	**N/A**
520 days	96.2%	96.5%	N/A	N/A	**N/A**
% not fit to return after more than:					
520 days	3.8%	3.5%	N/A	N/A	N/A

** Some claims are still in treatement and rehabilitation as of December 31, 2005.*
Note: N/A indicates that sufficient time has not elapsed for claims to mature for the specified time frame.
Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information.

Nature of Injury



- **35.9%** Sprains, strains, tears, unspecified
- **25.8%** Other
- **7.4%** Fractures
- **7.3%** Traumatic injuries to muscles, tendons, ligaments joints etc., unspecified
- **7.2%** Bruises, contusions
- **6.2%** Cuts, lacerations
- **4.3%** Back pain, hurt back
- **2.0%** Tendonitis
- **1.9%** Crushing injuries
- **1.8%** Traumatic tendonitis

Darlene Darrun — Rehabilitation Specialist, WHSCC

Efficiency

TARGET FOR 2005:

At a minimum, we will maintain a fully-funded liability.

2005 Results Summary

The provisional 2005 assessment rate of $2.19 represents a decrease of $0.01 from 2004. This decrease is a result of relatively stable claims and administrative costs and reduced accident frequency. In 2005, New Brunswick's rates continued to remain the lowest in Atlantic Canada.

The WHSCC investment portfolio produced an annual rate of 9.5% exceeding the long-term expected return of 7.12%. Investments held to meet future obligations for past injuries reached $762 million at the end of 2005, representing a 102.3% funded liability.

By maintaining a fully-funded liability, the WHSCC ensures stability of rates for its employers and security of benefits for its injured workers.

Achieving a high level of efficiency means:

- Best possible forecasted information for rate setting;
- Disciplined investment strategies;
- Proactive policy development;
- Effective and efficient collection of assessed premiums;
- Productive employer relations; and
- Accurate, timely corporate reporting processes.

Highlights:

- The Assessment Services Department hosted 20 information sessions with employers, employer associations and groups.
- The Planning and Policy Department continued to produce quarterly Corporate Reports, which are available to the general public through the WHSCC website.
- Consistent with the Board of Directors' responsibilities for interpreting legislation, the Planning and Policy Department worked with the Board to complete its review of the deeming/rehabilitation project. Key policies approved include: rehabilitation, vocational rehabilitation, and return-to-work incentives. In addition, the Board continued to focus on occupational health and safety, improving conditions for entitlement and employer services policies.

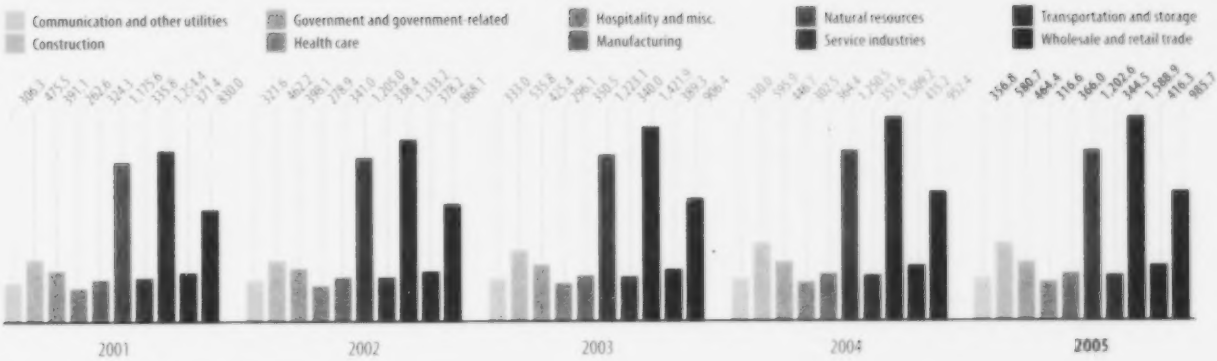
"Sound financial management, including strategic investments, rate setting and fraud control, is the key to efficiency."

Peter Murphy, Vice-President, Corporate Services Division

- 318 fraud and abuse investigations resulted in present and future claim cost savings of over $1 million.
- A person having committed a fraud exceeding $50,000 against the WHSCC entered a plea of guilty and will be sentenced in 2006.
- In a case involving fraud exceeding $23,000 against the WHSCC, the accused entered a plea of guilty and will also be sentenced in 2006.
- In a case where evidence supported a charge of uttering a forged document, various extenuating circumstances and consultation with the WHSCC resulted in the Crown opting to proceed by way of the Diversion Program. A condition of this program is that suspects must acknowledge they have committed a criminal offence; the accused did acknowledge the crime.
- Third-party action recoveries provided cost relief to employers of approximately $2.2 million, with injured workers receiving $579,862 in addition to compensation benefits. The cost relief provided is equivalent to the revenue generated by $0.03 on the average assessment rate.
- The Commission laid 42 charges against employers and supervisors. Courts imposed a total of $35,715 in fines. More than half of the charges laid in 2005 were unresolved as of December 31, 2005.
- A person charged with uttering threats against WHSCC employees pleaded guilty and was sentenced to a one-year peace bond.

We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.

Payrolls by Sector *(in millions of dollars)*



Note: Certain figures may have been restated to reflect new information.

Investment Returns by Asset Class

For the Year Ended December 31, 2005

	WHSCC	Benchmark index return	Benchmark index
Canadian Bonds	6.4%	6.5%	SCM Universe Bond
Canadian Equities	22.1%	24.1%	S&P TSX Composite
U.S. Equities	2.3%	2.3%	S&P 500 (C$)
EAFE* Equities	9.8%	10.7%	MSCI EAFE* (C$)
Emerging Market Equities	29.4%	31.2%	MSCI EM (C$)

* Europe, Australia and the Far East

Stéphane Robichaud

Vice-President
Canadian Federation of Independent Business

The Canadian Federation of Independent Business (CFIB) lobbies all levels of government on issues affecting the small business owner, such as taxes, labour laws, unfair competition, and public sector spending.

As vice-president of CFIB, Atlantic, Stéphane Robichaud represents approximately 4,500 small- and medium-sized business owners in New Brunswick. Robichaud says the WHSCC's full-funding status is "very significant" to these members.

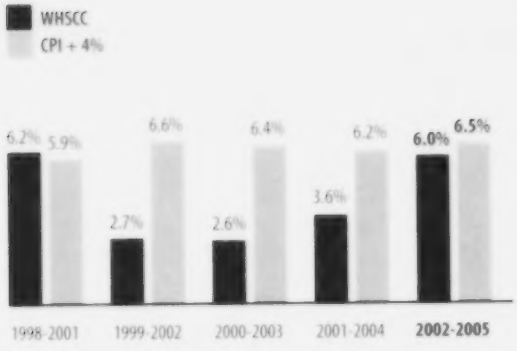
"From our members' perspective, full funding is a much healthier environment to be in," Robichaud says. "It represents rate stability. And with the small business owner faced with so many unstable costs – fuel and commercial insurance, from both a cost and accessibility perspective, for example – it's reassuring to know they won't be surprised with additional premiums on top of assessment rates," he says. "These premiums might be required if the Commission was not fully funded."

Robichaud recalls in the early 2000s, mostly due to a downturn in investment markets, the Commission's rates had been increased. "The ROI (return on investment) affected everybody – noticeably. Our members were very concerned. Small business is the cornerstone of economic development, and an unfunded liability would have meant higher rates. Extra costs to employers are never constructive."

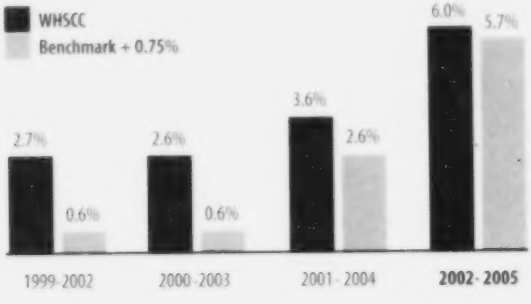
Robichaud notes that the WHSCC counterparts in Nova Scotia and PEI are unfunded. "It's a big issue for our members there," he says. "They're incurring extra premiums.

"Full funding speaks highly of your board's financial management. It's a positive contribution to New Brunswick's economic environment."

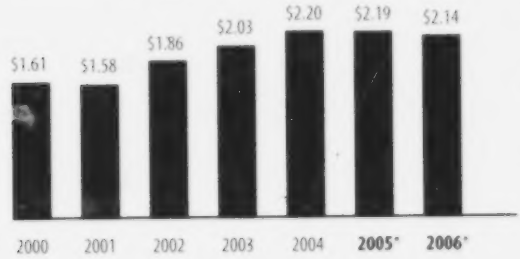
Performance Objective 1: The investment portfolio's rate of return is to exceed the increase in the Consumer Price Index (CPI) + 4% on a four year moving average basis.



Performance Objective 2: The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four year moving average basis. Objective 2, Benchmark Portfolio plus 0.75% has only been established since the beginning of 1999. Therefore, only seven years of data is available.

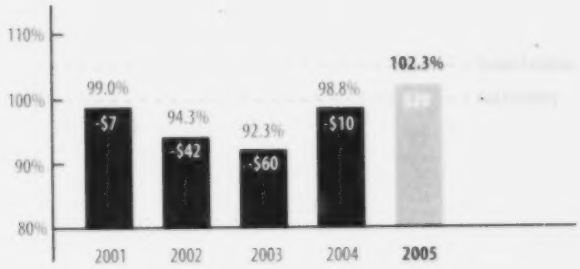


New Brunswick Actual Average Assessment Rates



* Provisional average assessment rate

Funding History *Percent funded and dollar amounts (in millions)*



Third Party Actions *For the year ended December 31, 2005**

Cases under management	Cases finalized	Legal fees on finalized cases**	Worker benefits paid	WHSCC recovery	Excess paid to workers	Employer cost relief
75 - 90***	48	$ 482,486	$ 1,804,494	$ 2,268,748	$ 579,862	$ 2,268,748

* Statistics represent actions that were settled during the period January 1, 2005 to December 31, 2005.

** Legal fees for settled actions were paid over the life of the action and not solely in 2005.

*** The Office of the General Counsel manages 75/90 Third Party Actions annually.

During the period for which the statistics are provided, the total recovered was $2,268,748. Legal fees paid to recover this amount were $482,486. In addition to compensation benefits, injured workers received $579,862 from the monies recovered by the Commission from the at-fault party. **The cost relief provided to employers is equivalent to the revenue generated by $0.03 on the average assessment rate.**

To put the legal fees in perspective using the legal professional standard contingency fee of 30%, legal fees for private actions involving similar amounts would have attracted a fee of $680,062. The Commission paid $197,576 less than would have been paid by the private sector, which saving was passed on to injured workers.

Since the $2,500 general damage insurance cap was instituted on July 1, 2003, the number of settlements recovered by the Commission through in-house Counsel, without any legal fees being charged has increased. In 2005, one-third of the settlements were done in-house. The remaining settlements involved accidents that occurred before the insurance cap came into effect.

Canada Average Assessment Rates *In 2006 Ascending Order*

	Actual 2001	Actual 2002	Actual 2003	Actual 2004	Provisional 2005	Provisional 2006
Alberta	$ 1.31	$ 1.64	$ 1.94	$ 1.96	$ 1.83	$ 1.57
Manitoba	1.52	1.53	1.62	1.71	1.70	1.68
Saskatchewan	1.57	1.65	1.81	2.00	1.97	1.84
Northwest Territories & Nunavut	1.18	1.28	1.45	1.82	1.87	1.87
British Columbia	1.78	1.88	1.94	1.99	1.87	1.90
New Brunswick	1.58	1.86	2.03	2.20	2.19	2.14
Yukon	1.30	1.28	1.38	1.54	1.74	2.16
Prince Edward Island	2.29	2.34	2.42	2.39	2.33	2.23
Ontario*	2.13	2.16	2.23	2.19	2.19	2.26
Quebec	1.89	1.83	1.93	2.16	2.27	2.32
Nova Scotia	2.49	2.50	2.58	2.59	2.65	2.65
Newfoundland and Labrador	3.22	3.50	3.36	3.41	3.19	2.75

** Ontario only publishes the provisional average assessment rate.*

Note: Caution should be exercised in comparing provinces' and territories' average assessment rates. Interjurisdictional differences in extent of coverage, industry mix, benefit levels and assessable maximums can affect average assessment rates. The 2005 and 2006 figures are provisional based on rate setting projections, as actuals were not available at the time of printing.

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada

Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

John Mahar — Board of Directors, WHSCC

As a member of the WHSCC Board of Directors, John Mahar is committed to holding New Brunswick's employer assessment rates at the lowest level possible, while providing the best possible benefits to injured workers.

As a small business owner, the WHSCC's return to full funding status is doubly significant for Mahar, owner of Topmar Building Supplies and the Lighthouse Bookstore in Fredericton. "Full funding provides the benefit of rate stability and allows the Board to better manage any necessary changes," Mahar says, using the analogy that it is easier for an employer to manage a 25% rate increase, for example, of 5% over 5 years, than 0% over four years and 25% in the fifth year.

Mahar explains that full funding was attained through a surcharge on assessment rates, improved investment returns, and a change in accounting standards for reporting. This accounting change requires that all investment income and losses be reported in the year they occur and benefited the funded status on a one-time basis. Losses and gains could previously be "smoothed" over a five-year period.

The surcharge on rates was necessary because of past returns earlier in the decade, when there was a downturn in investment income. "Rates are also driven by accidents which have decreased in frequency in the past few years," he says.

"The new market-based rule on reporting presents the Board with considerable challenges in maintaining rate stability and has forced the Board to be much more diligent in its rate-setting decisions and investments," Mahar says. "Dealing with this new accounting climate, while maintaining our fully-funded status, consistent with our goals and values, is a priority of our Board."

Staff Satisfaction

TARGET FOR 2005:

Employee satisfaction will remain at a high level for the organization.

2005 Results Summary

The employee satisfaction survey results indicate 87% of our employees find the WHSCC a "good place to work." The response rate was 87%.

The WHSCC knows that its safety, service, return to work and efficiency goals can only be achieved when staff satisfaction is high. Maintaining a fair, respectful, healthy and safe workplace ensures the WHSCC attracts and retains a caring, capable and diversified workforce – one committed to delivering the best service possible.

Achieving a high level of employee satisfaction means:

- A healthy and safe working environment;
- Internal leadership ethic;

Our employees will consider the Commission a good place to work.

- Employee attendance;
- Open and transparent communication;
- Competitive salaries and benefits;
- Recruitment, retention and recognition of staff;
- Supporting professional development and training; and
- Facilitating internal promotions.

Highlights

- Budgeted $830,747 for educational and professional development.
- The department sponsored 44 workshops, as well as seven French language programs, with a total of 464 participants.
- Supervisors conducted performance reviews with 99% of the staff.
- Reviewed and revised 22 human resources related directives or procedures.
- Reviewed and updated 68 job descriptions, which included identifying the appropriate job hazards and their controls.

Yvon Collette — Training Consultant, WHSCC

Canada Average Assessment Rates *In 2006 Ascending Order*

	Actual 2001	Actual 2002	Actual 2003	Actual 2004	Provisional 2005	Provisional 2006
Alberta	$ 1.31	$ 1.64	$ 1.94	$ 1.96	$ 1.83	$ 1.57
Manitoba	1.52	1.53	1.62	1.71	1.70	1.68
Saskatchewan	1.57	1.65	1.81	2.00	1.97	1.84
Northwest Territories & Nunavut	1.18	1.28	1.45	1.82	1.87	1.87
British Columbia	1.78	1.88	1.94	1.99	1.87	1.90
New Brunswick	**1.58**	**1.86**	**2.03**	**2.20**	**2.19**	**2.14**
Yukon	1.30	1.28	1.38	1.54	1.74	2.16
Prince Edward Island	2.29	2.34	2.42	2.39	2.33	2.23
Ontario*	2.13	2.16	2.23	2.19	2.19	2.26
Quebec	1.89	1.83	1.93	2.16	2.27	2.32
Nova Scotia	2.49	2.50	2.58	2.59	2.65	2.65
Newfoundland and Labrador	3.22	3.50	3.36	3.41	3.19	2.75

* Ontario only publishes the provisional average assessment rate.
Note: Caution should be exercised in comparing provinces' and territories' average assessment rates. Interjurisdictional differences in extent of coverage, industry mix, benefit levels and assessable maximums can affect average assessment rates. The 2005 and 2006 figures are provisional Canadian rate setting projections, as actuals were not all available at the time of printing.
Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada
Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

John Mahar — Board of Directors WHSCC

As a member of the WHSCC Board of Directors, John Mahar is committed to holding New Brunswick's employer assessment rates at the lowest level possible, while providing the best possible benefits to injured workers.

As a small business owner, the WHSCC's return to full funding status is doubly significant for Mahar, owner of Topmar Building Supplies and the Lighthouse Bookstore in Fredericton. "Full funding provides the benefit of rate stability and allows the Board to better manage any necessary changes," Mahar says, using the analogy that it is easier for an employer to manage a 25% rate increase, for example, of 5% over 5 years, than 0% over four years and 25% in the fifth year.

Mahar explains that full funding was attained through a surcharge on assessment rates, improved investment returns, and a change in accounting standards for reporting. This accounting change requires that all investment income and losses be reported in the year they occur and benefited the funded status on a one-time basis. Losses and gains could previously be "smoothed" over a five-year period.

The surcharge on rates was necessary because of poor returns earlier in the decade, when there was a downturn in investment income. "Rates are also driven by accidents, which have decreased in frequency in the past five years," he says.

"The new market-based rule on reporting presents the board with considerable challenges in maintaining rate stability and has forced the board to be much more diligent in its rate-setting decisions and investments," Mahar says. "Dealing with this new accounting climate, while maintaining our fully-funded status, consistent with our goals and values, is a priority of our Board."

Staff Satisfaction*

TARGET FOR 2005:

Employee satisfaction will remain at a high level for the organization.

2005 Results Summary

The employee satisfaction survey results indicate 87% of our employees find the WHSCC a "good place to work." The response rate was 87%.

The WHSCC knows that its safety, service, return to work and efficiency goals can only be achieved when staff satisfaction is high. Maintaining a fair, respectful, healthy and safe workplace ensures the WHSCC attracts and retains a caring, capable and diversified workforce – one committed to delivering the best service possible.

Achieving a high level of employee satisfaction means:

- A healthy and safe working environment;
- Internal leadership ethic;

* *Our employees will consider the Commission a good place to work.*

- Employee attendance;
- Open and transparent communication;
- Competitive salaries and benefits;
- Recruitment, retention and recognition of staff;
- Supporting professional development and training; and
- Facilitating internal promotions.

Highlights

- Budgeted $830,747 for educational and professional development.
- The department sponsored 44 workshops, as well as seven French language programs, with a total of 464 participants.
- Supervisors conducted performance reviews with 99% of the staff.
- Reviewed and revised 22 human resources related directives or procedures.
- Reviewed and updated 68 job descriptions, which included identifying the appropriate job hazards and their controls.

Yvon Collette — Training Consultant, WHSCC

The Human Resources Department at the WHSCC takes a holistic approach to staff satisfaction. The Commission provides several professional development and wellness programs to keep staff motivated, happy and healthy. "Staff satisfaction means investing not just in the employee, but in the person," says Yvon Collette, the WHSCC's Traning Consulant.

"We care about our employees as persons, and that means caring about their future," Collette says. "We want to ensure their happiness and well-being not only while they are employees, but after they leave," he says.

That's why the Commission provides its employees with a Planning for Retirement program. "Our staff satisfaction rates are very high, as is the average age of our employees, at 44.8. Over the next few years it is anticpated that an average of 10 staff per year will retire, and we want to ensure they are prepared for the transition from an active work environment to retirement, which, for some, becomes a very sedentary lifestyle. It's a big adjustment, both emotionally and financially," he says.

The Planning for Retirement program is available to WHSCC employees planning to retire in the next five to seven years. (A Long Term Financial Planning for Retirement program is available for employees under the age of 45.)

In addition to providing sound advice on pension benefits and the various financial programs available, professional facilitators help program participants explore their expectations and fears, and prepare them to cope with the difficulties they may face upon retirement.

- Promoted 13 employees (33%) from within the organization from the 40 completed competitions for regular positions.
- Reduced staff turnover to 3.64%, compared to 5.19% and 5.95% in 2004 and 2003 respectively.
- The Wellness Program provided employees with a variety of activities in support of the four global objectives of physical, nutritional, psychological and basic health.
- The Commission's Employee Assistance Program continued to provide staff with access to a wide array of confidential support and counseling services. The service provider offered new services this year which included: Take 10; Teen/Parent HOTLINE; Family Connexions and LawLine.
- Absenteeism from work was 6.52 days, the lowest since the Commission started keeping these statistics in the early 1990s and the third straight year of decline.
- Honoured 51 (12%) employees for their perfect work attendance in 2004.
- The Disability Management Program helped 11 employees. Six employees returned to work during the year with the assistance of a Gradual Return to Work program, and five employees remained thanks to workplace adjustments through the Disability Management program.

"We work diligently to foster a work environment that supports both personal and professional development, and a culture that recognizes the importance of a balanced lifestyle."

Heather Cossaboom, Director of Human Resources.

- Accepted 15 accident claims, resulting in two lost-time claims for a total of 101 days lost.
- Launched the 2005 Health and Safety Plan in January. The focus was to continue to improve on all activities within the health and safety process and to make strides in developing a more efficient and meaningful program. Early in 2005, work was focused on ensuring that the Commission met all the requirements under the First Aid Regulation – *Occupational Heath and Safety Act* – 2004 – 130.
- The annual staff meeting and recognition banquet was held in April, honouring 66 employees and 10 retirees.

Michael Steeves

Manager of Assistive Devices
Workers' Rehabilitation Centre

"The Commission has been good to me, but after working 30 years in a building, I'm looking forward to retirement," says Michael Steeves, manager of Assistive Devices at the Workers' Rehabilitation Centre in Grand Bay-Westfield.

Steeves joined the WHSCC in April 1978. He plans to retire in the next two to three years so he enrolled in the Commission's Planning for Retirement Program.

"The program was great," Steeves says. "The instructor was fabulous. She discussed retirement in a very interesting way, relating her own experience as a retired teacher and former president of the Canadian Teachers' Federation. She had an important job, and was surprised to find when she retired that the Federation could carry on without her.

"We were encouraged to remain busy, but also to maintain balance. You can get too caught up in trying to keep active, for example with volunteer activities, that you're burning the candle at both ends." In addition to discussing the emotional issues of retirement, program participants were given financial planning and time management advice.

"There's more to retirement than putting your feet up and grabbing the remote. You've got to have a plan, and the retirement program helps you develop one."

So what is Steeves' plan?

"I plan on enjoying my property and spending time with my wife Jocelyn and our son Keven," he says. The family has a spectacular 65-acre hobby farm in Westfield with 400 feet of prime river frontage. They keep beef cows and Bashkir Curly horses.

- Promoted 13 employees (33%) from within the organization from the 40 completed competitions for regular positions.
- Reduced staff turnover to 3.64%, compared to 5.19% and 5.95% in 2004 and 2003 respectively.
- The Wellness Program provided employees with a variety of activities in support of the four global objectives of physical, nutritional, psychological and basic health.
- The Commission's Employee Assistance Program continued to provide staff with access to a wide array of confidential support and counseling services. The service provider offered new services this year which included: Take 10; Teen/Parent HOTLINE; Family Connexions and LawLine.
- Absenteeism from work was 6.52 days, the lowest since the Commission started keeping these statistics in the early 1990s and the third straight year of decline.
- Honoured 51 (12%) employees for their perfect work attendance in 2004.
- The Disability Management Program helped 11 employees. Six employees returned to work during the year with the assistance of a Gradual Return to Work program, and five employees remained thanks to workplace adjustments through the Disability Management program.

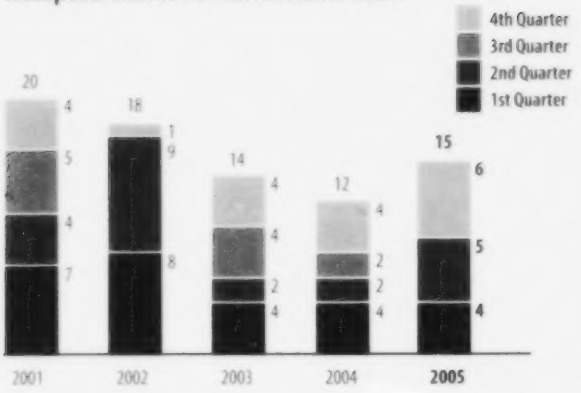
"We work diligently to foster a work environment that supports both personal and professional development, and a culture that recognizes the importance of a balanced lifestyle."

Heather Cossaboom, Director of Human Resources.

- Accepted 15 accident claims, resulting in two lost-time claims for a total of 101 days lost.
- Launched the 2005 Health and Safety Plan in January. The focus was to continue to improve on all activities within the health and safety process and to make strides in developing a more efficient and meaningful program. Early in 2005, work was focused on ensuring that the Commission met all the requirements under the First Aid Regulation – *Occupational Heath and Safety Act* – 2004 – 130.
- The annual staff meeting and recognition banquet was held in April, honouring 66 employees and 10 retirees.

Michael Steeves
Manager of Assistive Devices
Workers' Rehabilitation Centre

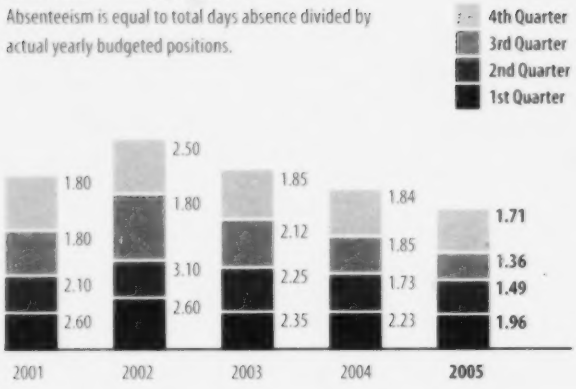
Accepted Claims for Commission Staff



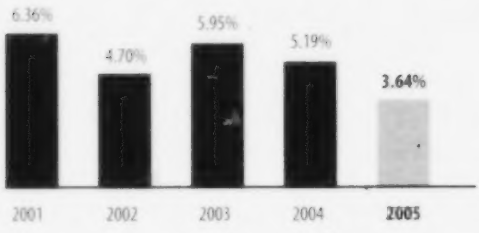
Note: The number of accepted claims reported in any quarter can change because accidents are not always adjudicated within the quarter they occur in. Any claims accepted outside the quarter they occur in, will be noted in the next quarter report.

Absenteeism *(days/person)*

Absenteeism is equal to total days absence divided by actual yearly budgeted positions.

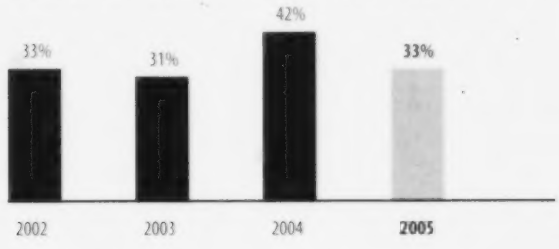


Staff Turnover



Internal Promotions

Percentage of internal promotions based on the annual competitions held.



Employment Milestones and Retirements

In 2005, the WHSCC recognized 66 employees for their years of public service.

5 Years of Government Service: Mark Allan, John Baird, James Campbell, Josée Gautreau, Donna Keays, Cindy Losier, Mike MacFarlane, Stephanie Manzer, Kim Richard, Julie Robichaud, Carl Sawyer.

10 Years of Government Service: Anna-Maria Allebone, Claire Blanchard, Monique Comeau, Gilles Leblanc, Tim Petersen, Kevin Sears, Phil Traverse.

15 Years of Government Service: Paul Bourque, Dana Brown, Lucille Chamberland, Pierre Frenette, Gerard Gionet, Susan Hemenway, Roger LeBlanc, Dianne Losier, Frances Metcalfe, Melody Mladineo, Bill Nichol, Nancy Petersen, Andrea Ryerson, Juliette Sherriff, Sandra Soucy.

20 Years of Government Service: Jeanne Burns, Monique Connolly, Michel Daigle, Carmel Davis, Mariette Duguay, Michel Fournier, Gilles Moreau, Judith Randall, Rose-Marie Thibodeau, Wanda Woodcock.

25 Years of Government Service: Monique Albert, Etta Connell, Carol Cormier, Heather Cossaboom, Jean-Claude Frenette, Marie-Reine Godbout, Lorna Johnson, Kathy Logan, Coral Lovesey, Lynn Pinfold, Andy Rauska, Sally Secord-Frits, Dennis Sennett, Susan Shaw, Anne Thériault, Jackie Theriault, Neil Waddell.

30 Years of Government Service: Terry Craig, Alana Crawford, Elizabeth Ferris, Jean Hamilton, Marlene Thompson.

35 Years of Government Service: Kathleen Evans.

Retired during 2005: Benoit Bissonnette, Reginald Fredericks, Jean-Claude Frenette, Lorna Johnson, Victor Morin, Claude Pitre, Jeannita Savoie, Bill Stymiest, Anne Thériault.

Jim Garey & Rose-Marie Godin retired due to disability.

Appeals Tribunal

TARGET FOR 2005:

To reduce the overall average processing time for appeals.

2005 Results Summary

The overall average processing time for appeals was reduced by 13% from December 31, 2004.

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from the WHSCC, offers employers and workers the opportunity to appeal Commission decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

The Appeals Tribunal consists of the following:

- Chairperson: reports to the Board of Directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal. He also acts as a chairperson for appeal hearings.
- Vice-chairpersons: at the present time, we have five part-time vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- Appeals Panel members: Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the Board of Directors. At present, we have 20 part-time members.
- In support of the activities of the Appeals Tribunal, 12 staff members work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all parties concerned.

Achieving fair, consistent, impartial and timely completion of appeals requires:

- well-trained vice-chairpersons, panel members and staff;
- a consistent approach to deciding appeals; and
- supportive legislation and policies.

The Appeals Tribunal offers the following service:

Workers, dependants, and employers can appeal decisions of the Workplace Health, Safety and Compensation Commission. As an administrative tribunal, the Appeals Tribunal is a quasi-judicial body that follows the rules of Natural Justice in its decision-making.

Appeals Panel hearings

An Appeals Panel will consider an appeal at an Appeals Panel hearing. The Appeals Tribunal holds its hearings in regions throughout the province in the official language chosen by the person submitting the appeal. Appeals Panel decisions are **final** and delivered in writing. The Appeals Panel consists of a Three-Person Panel or a Single-Person Panel.

Three-Person Panel

A Three-Person Panel is made up of a chairperson and two panel members. The chairperson is chosen from the Appeals Tribunal's list of individuals appointed for that purpose. The two remaining panel members consist of a worker representative and an employer representative, also chosen from pre-established lists. Panel members are required to act impartially, and as such, do not represent any particular group.

Deliver the highest quality services possible, and the fair and timely resolution of appeals.

Single-Person Panel

A Single-Person Panel is subject to the consent of all parties and consists of a chairperson acting alone.

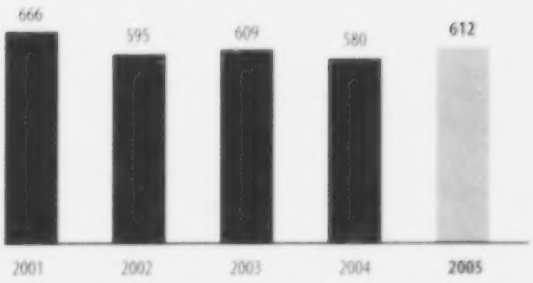
Highlights:

- The amount of appeals received increased by 5.5% from 2004.
- The overall average processing time for appeals was reduced by 13% from December 31, 2004. The average period of time for an appeal to be scheduled was reduced by 42% from 2004.
- We maintained our usual hearing schedule of 12 to 14 days per month during most of the year, despite changes in the Appeals Tribunal membership that would normally cause us to reduce the hearing schedule.
- We continued our "substituted appeals list" pilot project. Normally, three appeals are scheduled for one hearing day. We are also obligated to provide the parties to the appeal 30 days notice of the hearing day. Many of the appeals that are withdrawn or postponed provide less than 30 days notice before the scheduled hearing day, leaving us unable to replace the vacated spot with another appeal. In order to take advantage of full hearing days, in late 2004 we initiated a "substituted appeals list". Before being considered as a substituted appeal, the case must meet eligibility criteria and all of the parties to the appeal must agree to be placed on the list. Once a case is on the substituted appeals list, it is tentatively scheduled on a regular hearing day. Should a cancellation of one of the three cases occur within a specified period of time before the hearing day, the substituted appeal is then slotted into the vacated spot and the parties to the appeal are notified that the case will be heard. If there are no cancellations on the day with a substituted appeal, it is moved to our regular list and scheduled the following month, provided we have hearings in that area. We continued to identify appeal applications that met the criteria. However, there were only a few cases in which all of the parties agreed to be placed on the substituted appeals list. We will continue to monitor this project to determine its effectiveness and also carry on identifying substituted appeals to have this option available when cancellations occur.
- In 2003, the Supreme Court of Canada rendered a decision involving administrative tribunals and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. At that time, a process was established to ensure that any questions regarding Charter rights were identified and appropriately documented before proceeding to a hearing. Our process was tested during the past year with the first hearing involving a Charter issue. The process was successful as the questions were identified and all of the appropriate parties attended the hearing.
- The reconsideration process was changed. Previously, appellants could appeal an Appeals Tribunal decision to the Court of Appeal and, at the same time, request a reconsideration of the Tribunal decision by submitting new substantial information. To avoid a situation where the Court of Appeal and an Appeals Panel might be considering the same issue, the Appeals Tribunal Guidelines were modified. Currently, if an appellant is appealing a Tribunal decision on a particular issue to the Court of Appeal, the Appeals Tribunal will not entertain a reconsideration request until such time as the Court has rendered its decision or that we have confirmation that the appeal has been discontinued.
- To provide interested parties with access to decisions, and a mechanism to research certain topics, Appeals Tribunal decisions are published on the WHSCC website under the Appeals Tribunal section. We continued this project started in 2004 by completing 2004 and most of 2005. The catalogue of decisions from previous years will be added as resources permit.

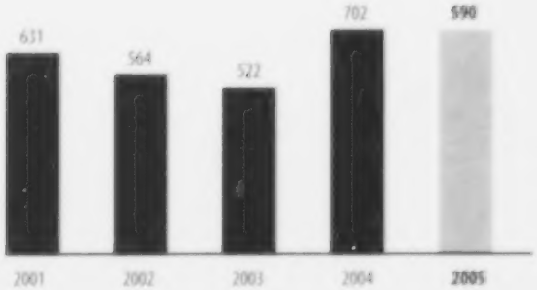
"The broadening of the powers of administrative tribunals, the increased number and complexity of appeals, and changes to the membership of the Appeals Tribunal have all contributed to the challenge of dealing with appeals expeditiously."

Paul M. LeBreton, Chairperson of the Appeals Tribunal

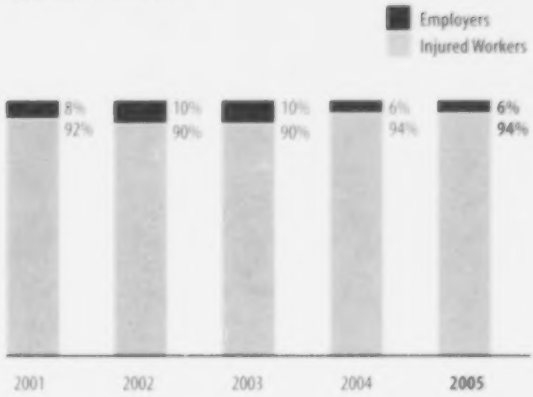
Appeals Received



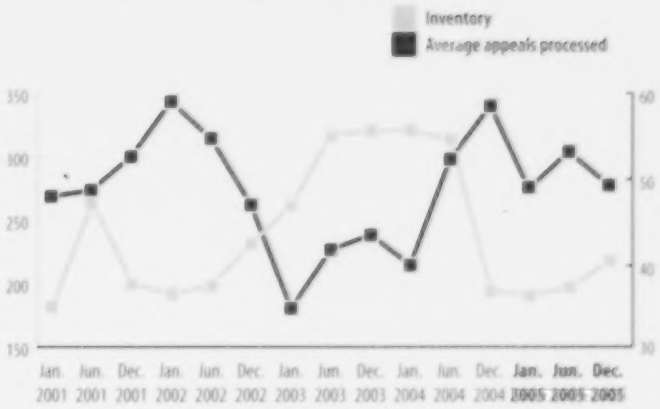
Appeals Resolved



Appeals Initiated



Overview of Inventory of Appeals



Appeals Results

	2001	2002	2003	2004	**2005**
Accepted	49%	58%	50%	59%	**62%**
Partial	18%	8%	13%	6%	**7%**
Denied	33%	32%	34%	33%	**30%**
Withdrawn	–	2%	3%	2%	**1%**

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL
WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION
WHSCC CSSIAT

2005

RAPPORT AUX INTERVENANTS

Unissons nos efforts

WORKSAFE TRAVAIL SÉCURITAIRE

La vision

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

La mission

La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

Le mandat

Promouvoir la création d'un environnement qui permet à tous les employeurs et les travailleurs de considérer qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles. Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs. Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation en temps opportun, y compris des services de réadaptation, de l'aide médicale, de l'orientation professionnelle et des services de reprise du travail en toute sécurité. Présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier les rapports, les études et les recommandations que la Commission juge à propos.

Urgences en matière de santé et de sécurité : 1 800 222-9775
Médecins : 1 877 647-0777

www.whscc.nb.ca

Adresses électroniques

Tribunal d'appel : appeals@whscc.nb.ca
Webmestre : webmaster@whscc.nb.ca
Communications : communications@whscc.nb.ca

Lieux et numéros de télécopieur des bureaux

Saint John
Adresse postale de tous les bureaux de la CSSIAT
1, rue Portland, case postale 5001
Saint John NB E2L 3X9

Numéro du **bureau principal**, des **Services des cotisations** et de l'**Unité d'information**
Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775
N° de télécopieur sans frais (Remboursements) : 1 888 629-4722

Tribunal d'appel
Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 632-2989

Moncton
1005, rue Ardevi, pièce 200
Téléphone : 506 867-0525
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 859-6013

Bathurst
Place Bathurst Mall
1100, avenue St. Peter, pièce 220
Téléphone : 506 547-2400
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 547-7333 ou 506 547-2982

Grand Sault
366, boulevard Broadway, pièce 300
Téléphone : 506 475-3550
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 475-2568

Imprimé au Nouveau-Brunswick – Saint John
ISBN 0-9732731-6-X
ISSN 1710-1204

La vision

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

La mission

La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

Le mandat

Promouvoir la création d'un environnement qui permet à tous les employeurs et les travailleurs de considérer qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles. • Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs. • Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation en temps opportun, y compris des services de réadaptation, de l'aide médicale, de l'orientation professionnelle et des services de reprise du travail en toute sécurité. • Présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier les rapports, les études et les recommandations que la Commission juge à propos.

Urgences en matière de santé et de sécurité : 1 800 222-9775
Médecins : 1 877 647-0777

www.whscc.nb.ca

Adresses électroniques

Tribunal d'appel : appeals@whscc.nb.ca
Webmestre : webmaster@whscc.nb.ca
Communications : communications@whscc.nb.ca

Lieux et numéros de télécopieur des bureaux

Saint John
Adresse postale de tous les bureaux de la CSSIAT :
1, rue Portland, case postale 160
Saint John NB E2L 3X9

Numéros du **bureau principal**, des **Services des cotisations** et de l'**Unité d'information** :
Téléphone 506 632-2200
Sans frais 1 800 222-9775
N° de télécopieur sans frais (Réclamations) :
1 888 629-4772

Tribunal d'appel
Téléphone 506 632-2200
Sans frais 1 800 222-9775
Télécopieur 506 633-3989

Moncton
100, rue Arden, pièce 200
Téléphone 506 867-0525
Sans frais 1 800 222-9775
Télécopieur 506 859-6911

Bathurst
Place Bathurst Mall
1300, avenue St. Peter, pièce 220
Téléphone 506 547-7300
Sans frais 1 800 222-9775
Télécopieur 506 547-7311 ou 506 547-298

Grand-Sault
166, boulevard Broadway, pièce 300
Téléphone 506 475-2550
Sans frais 1 800 222-9775
Télécopieur 506 475-2568

Imprimé au Nouveau-Brunswick – Juin 2006
ISBN 0-9732731-6-X
ISSN 1710-1204

Table des matières

Message du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction 2

Buts et statistiques de 2005

But en matière de sécurité. 8

Statistiques – But en matière de sécurité 10

But en matière de service 12

Statistiques – But en matière de service. 13

But en matière de reprise du travail. 15

Statistiques – But en matière de reprise du travail . . . 17

But en matière d'efficacité. 19

Statistiques – But en matière d'efficacité 20

But en matière de satisfaction du personnel. 23

Statistiques – But en matière de satisfaction du personnel. 25

Tribunal d'appel 26

Statistiques – Tribunal d'appel. 28

Unissons nos efforts

Message du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction

Nous sommes très heureux de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2005*, qui témoigne de l'engagement de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT) à faire en sorte que les travailleurs blessés, les employeurs et les professionnels de la santé de la province unissent leurs efforts afin de réaliser la vision de la CSSIAT, soit des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

Les statistiques et les textes contenus dans le présent rapport appuient cette vision, ainsi que notre mission visant à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

Nos cinq buts stratégiques définissent notre vision et notre mission, notamment les buts en matière de sécurité, de service, de reprise du travail, d'efficacité et de satisfaction du personnel.

En unissant nos efforts à ceux de nos intervenants, nous avons réussi à faire en sorte que le nombre d'accidents dans la province continue à diminuer. La CSSIAT atteint son but en matière de sécurité en offrant des services d'éducation et de consultation, en travaillant de près avec les comités mixtes d'hygiène et de sécurité et en faisant appel à d'autres ressources en vue de voir à l'application des lois.

La CSSIAT a présenté plus de 500 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois en 2005. Les sujets traités comprenaient entre autres la diligence raisonnable; les enquêtes sur les accidents; l'élaboration d'un programme de santé et de sécurité; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes. Elle a également offert divers ateliers publics, y compris la formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité. Les ateliers ont compté 861 participants.

Deux nouveaux agents ont été embauchés pour voir à l'application de la législation dans deux secteurs qui posent des problèmes. Un agent œuvre dans l'industrie de l'exploitation forestière dans le nord-ouest de la province et l'autre, dans l'industrie de la construction résidentielle et commerciale dans le sud-est et le sud-ouest. Puisqu'un grand nombre de blessures subies au travail sont attribuables aux chutes à partir de hauteurs, le conseil d'administration a présenté des

recommandations au gouvernement relativement à des règlements visant la protection contre les chutes. Par ailleurs, à la suite de recommandations découlant d'une enquête du coroner, nous avons consulté l'industrie de la pêche et avons adressé la question de la santé et de la sécurité au travail au sein de cette industrie au gouvernement.

On a également mis en œuvre une approche visant la tolérance zéro pour ce qui est de certaines pratiques de travail dangereuses. L'approche comprend une politique novatrice relative à des démérites. Selon la politique, la CSSIAT peut appliquer un démérite au taux de cotisation d'un employeur qui ne se conforme pas à certains articles de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

En unissant nos efforts à ceux de nos intervenants, nous avons continué à offrir des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients. Pour appuyer notre but en matière de service, nous avons amélioré les prestations d'indemnisation et les services de réadaptation offerts aux travailleurs blessés. Les changements de politique apportés par le conseil en 2005 représentent une augmentation d'environ 200 000 $ au niveau des versements de prestations annuelles aux travailleurs blessés et une augmentation de plus de 5 millions de dollars des engagements à long terme au titre des prestations.

Le conseil a augmenté les allocations vestimentaires et pour les modifications apportées au domicile. Il a modifié la politique sur les prothèses auditives et les piles, et a élargi les frais de déplacements liés à une réclamation.

En unissant nos efforts à ceux de nos intervenants, nous avons réussi à réduire la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail qu'il faisait avant son accident, un travail modifié ou un autre travail. Nous avons amélioré les services de réadaptation et de reprise du travail par le biais de nouveaux programmes tels le Service de l'élaboration et de l'évaluation des programmes de réadaptation, le programme de conditionnement au travail et le protocole pour les travailleurs blessés atteints d'un traumatisme crânien léger.

Afin d'encourager la reprise du travail, on a établi des incitations qui ont pour but de compenser les réductions au niveau des prestations lorsque le revenu d'emploi des travailleurs blessés augmente. Pour les travailleurs qui ne peuvent reprendre le travail, notre mandat continue à viser le versement de prestations pour perte de gains et d'aide médicale ainsi que les services en vue de les aider avec les activités de la vie quotidienne.

En unissant nos efforts à ceux de nos intervenants, nous avons atteint notre but en matière d'efficacité et avons gardé les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

(1) Robert Scott, président du conseil d'administration

Membres sans droit de vote

(2) Douglas Stanley, président et chef de la direction

(3) Paul LeBreton, c.r., président du Tribunal d'appel

Membres représentant les employeurs

(4) Lin Hupman

(5) N. Fraser MacLeod

(6) John Mahar

Membres représentant les travailleurs

(7) J. Norman Bernard*

(8) Chantal Lafleur

(9) Morris Mendelson

(10) Brad Brinston

Membre représentant le public en general

(11) Bernice Doiron Chiasson

*Mandat a pris fin le 16 janvier 2005

Pour obtenir plus de détails : www.whsc.nb.ca/cid_1.asp

Nous sommes très fiers des réalisations présentées dans le Rapport aux intervenants 2005. *Un grand nombre de ces réalisations n'auraient pas été possibles sans le dévouement et la diligence du conseil d'administration.*

On est revenu à une dette entièrement provisionnée, soit de 102,3 %, et on a été en mesure de réduire le taux de cotisation moyen. Il s'agit de la deuxième diminution en deux ans. Grâce à cette diminution, le taux de cotisation de plus de 7 400 employeurs néo-brunswickois a diminué. On ne peut trop insister sur l'importance de ne pas simplement avoir atteint une pleine capitalisation, mais d'être à un niveau qui permet une stabilité du financement au cours d'années difficiles d'un cycle économique.

En dernier lieu, en unissant nos efforts, nous continuons à faire en sorte que la CSSIAT soit considérée comme un bon employeur. Le taux de roulement du personnel et le taux d'absentéisme ont encore diminué en 2005. Cependant, il n'y a pas que les intervenants de la CSSIAT qui lui ont permis d'atteindre ses objectifs de rendement. C'est également grâce à ses employés. Ces derniers ont accepté d'importants changements organisationnels qui ont fait de la CSSIAT un organisme plus solide et plus réceptif.

MEMBRES DE LA DIRECTION
(1) Peter Murphy, vice-président aux Services généraux
(2) Douglas Stanley, président et chef de la direction
(3) David Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

Nous voulons remercier les membres du conseil de leur travail acharné au nom des travailleurs et des employeurs du Nouveau-Brunswick. Nous désirons également faire nos adieux à J. Norman Bernard, un membre du conseil représentant les travailleurs, dont le mandat a pris fin en 2005, et accueillir Brad Brinston, un nouveau membre pour représenter les travailleurs.

Avec vous, nos intervenants, nous promettons de continuer à déployer des efforts en vue de réaliser une vision que nous partageons tous, soit des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

Veuillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration,

Robert M. Scott

Le président et chef de la direction,

Douglas C. Stanley

La sécurité

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre notre objectif en matière de sécurité donneront lieu à une diminution considérable du nombre d'accidents.

La satisfaction du personnel

Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

Le service

Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.

L'efficacité

Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

La reprise du travail

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail qu'il faisait avant son accident, un travail modifié ou un autre travail.

Principaux indicateurs statistiques

	2004	2005
Nombre de réclamations présentées	25 409	**25 553**
Réclamations jugées	25 151	**25 657**
Réclamations avec interruption de travail	5 750	**6 280***
Réclamations sans interruption de travail	5 594	**5 604**
Réclamations notées, aucune prestation versée	13 800	**13 762**
Nombre d'accidents mortels se produisant	9	**11***
Paiement moyen par réclamation	3 996 $	**4 073 $**
Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail	74,5	**73,1**
Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant *(en milliers)*	102 086 $	**116 494 $**
Paiements effectués au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs *(en milliers)*	115 306 $	**122 279 $**
Frais engagés au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs *(en milliers)*	170 107 $	**179 098 $**
Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés *(en milliers)*	721 143 $	**769 729 $**
Total des engagements au titre des prestations – employeurs tenus personnellement responsables *(en milliers)*	110 298 $	**118 531 $**
Solde du fonds *(en milliers)*	(9,8)$	**20,3 $**
Pourcentage de capitalisation	98,8 %	**102,3 %**
Frais d'administration – Opérations, sans compter les employeurs tenus personnellement responsables *(en milliers)*	17 892 $	**18 892 $**
Frais d'administration – Santé et sécurité au travail *(en milliers)*	7 456 $	**7 821 $**
Revenu des cotisations *(en milliers)*	142 828 $	**144 672 $**
Total du revenu tiré des cotisations *(en milliers)*	170 762 $	**175 956 $**
Salaires assurables *(en milliers)*	6 518 433 $	**6 622 558 $***
Taux de cotisation moyen provisoire	2,20 $	**2,19 $**
Taux de cotisation moyen réel	2,20 $	**2,16 $***
Taux de rendement du marché du portefeuille	8,9 %	**9,5 %**
Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement	40	**37**
Jours civils moyens écoulés entre la production de la réclamation et le premier paiement *(toutes réclamations confondues)*	27,5	**26**
Durée moyenne de l'indemnisation selon la mesure composée *(en jours)*	75	**75**
Salaire assurable maximum	50 000 $	**50 900 $**
Nombre d'employeurs cotisés	13 407	**13 530**
Nombre de travailleurs salariés au Nouveau-Brunswick	351 800**	**351 500****
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*	292 500*	**291 300***
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (à l'exception des travailleurs protégés en vertu des lois fédérales)	335 600*	**333 300***
Nombre d'inspections des lieux de travail	5 758	**6 343**
Nombre d'ordres donnés (infractions à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*)	5 018	**5 821**
Nombre d'enquêtes sur des accidents graves	129	**126**
Nombre de séances de sensibilisation et de formation en matière de santé et de sécurité	698	**620**
Appels reçus	580	**612**
• interjetés par des travailleurs (ou leur représentant)	547	**575**
• interjetés par des employeurs (ou leur représentant)	33	**37**
Appels réglés	702	**590**

* Projection, dans l'attente des derniers chiffres pour 2005

** Source : Statistique Canada

Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

La sécurité

OBJECTIF EN 2005

Le nombre d'accidents dans la province ainsi que dans les secteurs ciblés et chez les employeurs ciblés connaîtra une diminution.

Résumé des résultats de 2005

Le nombre d'accidents du travail chez les employeurs inscrits auprès de la CSSIAT a maintenu sa tendance à la baisse depuis 1998, passant à 3,63 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein estimatifs. Bien que ce chiffre représente une légère augmentation par rapport à 2004 (3,49), il demeure semblable au niveau signalé en 2003 (3,59) et près de 20 % plus bas qu'en 1998 (4,46).

La sécurité n'est pas coûteuse, elle est inestimable.

Pour réduire les taux d'accidents, on doit voir aux éléments qui suivent :

- l'attention sur les industries et les entreprises qui ont un taux d'accidents élevé;
- des campagnes sur la santé et la sécurité axées sur les jeunes;
- l'élaboration d'un programme d'études, de concert avec le ministère de l'Éducation;
- des campagnes de sensibilisation du public à grande échelle;
- la surveillance de la conformité avec la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- des services d'enquête sur les accidents et d'inspection des lieux de travail diligents et uniformes;
- des services complets d'éducation et de consultation en matière de santé et de sécurité;
- un processus d'arbitrage pour les travailleurs et les employeurs;
- des outils de communication informatifs et faciles à lire.

Faits saillants

- La CSSIAT a effectué 6 343 inspections de lieux de travail et donné 5 821 ordres en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- La CSSIAT a travaillé avec les industries ciblées suivantes : l'exploitation forestière, les scieries, les foyers de soins et la transformation du poisson. Des employés de la CSSIAT ont eu des rencontres avec des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de la prévention des accidents, ont recommandé de meilleures pratiques et ont encouragé la promotion active de la santé et de la sécurité. Ces industries ont fait l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des agents de santé et de sécurité. Les employés de la CSSIAT étaient disponibles pour aider à mettre au point et à améliorer des programmes de santé et de sécurité.
- Les conseillers en éducation de la CSSIAT ont présenté 552 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient entre autres la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; les enquêtes sur les accidents; l'élaboration d'un programme de santé et de sécurité; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes.
- La Division des services de travail sécuritaire a offert divers ateliers publics dans l'ensemble de la province, y compris la formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité. Les ateliers ont compté 861 participants. La Division a également présenté des ateliers sur le nouveau *Règlement sur les premiers soins* (*Règlement du Nouveau-Brunswick 2004-130*) à 718 participants.
- La Division a offert d'autres ateliers intitulés « Le SIMDUT », « Programme autogéré 5S*22 » et « Comment favoriser une reprise du travail réussie ».
- La CSSIAT a célébré le 25e anniversaire de sa conférence annuelle en matière de santé et de sécurité. La conférence a attiré 549 participants, qui pouvaient choisir parmi 19 différents ateliers et assister à une séance plénière. L'exposition commerciale comptait plus de 36 stands d'exposants. Les résultats du sondage de la conférence étaient en général très positifs.

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre notre objectif en matière de sécurité donneront lieu à une diminution considérable du nombre d'accidents.

« La sécurité n'est pas un accident. C'est un but qu'on ne peut atteindre que par le biais d'objectifs et d'un désir communs, ainsi qu'en déployant de grands efforts et en faisant preuve d'un engagement sérieux. C'est le message que nous essayons de transmettre chaque jour. »

David Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

- La Division des services de travail sécuritaire a lancé une campagne de sensibilisation multimédia visant les petites entreprises. Le thème de la campagne était « Discutez. Connaissez. Contrôlez. ». La campagne comportait trois volets : des annonces télévisées; des annonces à la radio; et l'envoi du *Guide sur la santé et la sécurité à l'intention des petites entreprises*, un mini-CD interactif facile à utiliser qui aide les utilisateurs à créer un programme de santé et de sécurité grâce à des instructions étapes par étapes.
- La CSSIAT a continué à promouvoir activement la sécurité auprès des jeunes travailleurs. Des questions en matière de santé et de sécurité ont été présentées à près de 40 000 élèves pendant l'année scolaire 2004-2005. Parmi les principales activités de santé et de sécurité à l'intention des jeunes organisées pendant l'année scolaire 2004-2005, on retrouve la présentation du programme intitulé *Stella la mouffette* à toutes les écoles primaires anglophones, la distribution de la CYBERCARTE DE SÉCURITÉ, l'accès gratuit au programme *Passeport Sécurité* pour les écoles secondaires et le lancement du premier concours de vidéos à l'intention des élèves.
- Le *Règlement sur les premiers soins* (2004-130) a été promulgué le 1er janvier 2005. Le nouveau règlement met à jour les normes établies en 1991 et stipule que les employeurs doivent avoir un protocole de communication et de transport en cas d'urgence pour les endroits isolés. Il précise également que les secouristes doivent garder un registre de tous les soins offerts et avoir au moins six heures de service et de formation par année pour maintenir leur certificat.
- Le projet de loi 13, intitulé la *Loi modifiant la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, était à l'étape de la deuxième lecture au mois de décembre. Le projet de loi propose des changements aux dispositions législatives relatives aux comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

Robert Landry
Conseiller en éducation
CSSIAT

« La sécurité n'est pas un accident. C'est un but qu'on ne peut atteindre que par le biais d'objectifs et d'un désir communs, ainsi qu'en déployant de grands efforts et en faisant preuve d'un engagement sérieux. C'est le message que nous essayons de transmettre chaque jour. »

David Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

- La Division des services de travail sécuritaire a lancé une campagne de sensibilisation multimédia visant les petites entreprises. Le thème de la campagne était « Discutez. Connaissez. Contrôlez. ». La campagne comportait trois volets : des annonces télévisées; des annonces à la radio; et l'envoi du *Guide sur la santé et la sécurité à l'intention des petites entreprises*, un mini-CD interactif facile à utiliser qui aide les utilisateurs à créer un programme de santé et de sécurité grâce à des instructions étapes par étapes.
- La CSSIAT a continué à promouvoir activement la sécurité auprès des jeunes travailleurs. Des questions en matière de santé et de sécurité ont été présentées à près de 40 000 élèves pendant l'année scolaire 2004-2005. Parmi les principales activités de santé et de sécurité à l'intention des jeunes organisées pendant l'année scolaire 2004-2005, on retrouve la présentation du programme intitulé *Stella la mouffette* à toutes les écoles primaires anglophones, la distribution de la CYBERCARTE DE SÉCURITÉ, l'accès gratuit au programme *Passeport Sécurité* pour les écoles secondaires et le lancement du premier concours de vidéos à l'intention des élèves.
- Le *Règlement sur les premiers soins* (2004-130) a été promulgué le 1er janvier 2005. Le nouveau règlement met à jour les normes établies en 1991 et stipule que les employeurs doivent avoir un protocole de communication et de transport en cas d'urgence pour les endroits isolés. Il précise également que les secouristes doivent garder un registre de tous les soins offerts et avoir au moins six heures de service et de formation par année pour maintenir leur certificat.
- Le projet de loi 13, intitulé la *Loi modifiant la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, était à l'étape de la deuxième lecture au mois de décembre. Le projet de loi propose des changements aux dispositions législatives relatives aux comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

Robert Landry — Conseiller en éducation, CSSIAT

À titre de conseiller en éducation de la CSSIAT, Robert Landry aide les employeurs ciblés à améliorer leurs pratiques en matière de santé et de sécurité, et à offrir des mesures d'adaptation raisonnables aux travailleurs blessés.

Selon M. Landry, il peut être un défi intimidant que d'essayer d'instaurer une culture de sécurité au sein de ces lieux de travail. Il explique qu'un grand nombre d'employeurs croient à tort que la santé et la sécurité coûtent cher. « De plus, de nombreux employeurs et travailleurs sont d'avis que les accidents sont inévitables et qu'ils font tout simplement partie du travail. »

« Notre travail consiste à les encourager à adopter une culture de santé et de sécurité. On veut leur prouver qu'on peut prévenir les accidents et qu'ils ne constituent pas un risque acceptable lié à l'emploi. »

« L'éducation est un élément clé », affirme-t-il. « Nous offrons des ateliers adaptés aux lieux de travail, et travaillons de près avec les comités mixtes d'hygiène et de sécurité afin de les aider à fixer des buts et à élaborer un plan en vue de les atteindre. »

Toutefois, selon M. Landry, le fait d'éduquer ne suffit pas. « Il importe de faire un suivi afin d'assurer que les lieux de travail sont toujours dans la bonne voie en vue d'atteindre leurs objectifs. »

M. Landry affirme que sa récompense, c'est de voir une entreprise et ses employés faire preuve d'un engagement sincère, et il cite Lounsbury (voir son profil à la page 10) à titre d'exemple. « Le comité mixte d'hygiène et de sécurité de Lounsbury a pris des mesures actives. Il avait l'appui de la direction, ce qui est indispensable. Les employés et l'employeur voient maintenant que la sécurité est rentable puisqu'elle permet d'augmenter la productivité et par conséquent, le bénéfice net de l'entreprise. Elle rehausse également le moral des employés. »

Poursuites *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre :	2004	2005
d'accusations	19	**42**
d'employeurs qui ont fait l'objet d'accusations	17	**18***
de propriétaires qui ont fait l'objet d'accusations	–	**2**
de travailleurs qui ont fait l'objet d'accusations	2	–
de condamnations	5	**13****
d'accusations rejetées	2	–
d'accusations retirées	10	**17**
d'accusations en instance	15	**28**
Valeur des amendes	30 225 $	**35 715 $**

* Comprend deux surveillants qui ont fait l'objet d'accusations.
** Ce chiffre ne représente pas le nombre de chefs d'accusation individuels dont un défendeur a été trouvé coupable. Un employeur déclaré coupable de trois chefs d'accusation est présenté comme une seule condamnation.
Remarque : Les statistiques qui figurent dans ces tableaux ne donnent un aperçu que des activités du 1er janvier au 31 décembre 2005.

Plaintes *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre de plaintes :	2004	2005
déposées	71	**12**
acceptées	1	**2**
rejetées	7	**68***
résolues	17	**1**
retirées	3	**3**
en instance	65	**4**

* 65 plaintes étaient des plaintes individuelles portées contre le même employeur en s'appuyant sur les mêmes faits.

Stacy Cassidy

Coordonnatrice de la sécurité
Lounsbury Group of Companies

INTERVENANT

Lorsque la haute direction de la Lounsbury Group of Companies a décidé de maîtriser ses coûts d'indemnisation et de rehausser la sécurité à son lieu de travail, elle a nommé sa contrôleuse, Stacy Cassidy, CA, au poste de coordonnatrice de la sécurité.

« J'avais une expérience très limitée en santé et en sécurité au travail, mais j'ai accepté le rôle de bon gré », explique Mme Cassidy. « J'aime un défi. »

L'industrie des garages au Nouveau-Brunswick a été ciblée par la CSSIAT en raison de sa fréquence élevée d'accidents. Le défi de Mme Cassidy était d'améliorer la culture de sécurité dans les garages automobiles et de camions lourds de Lounsbury.

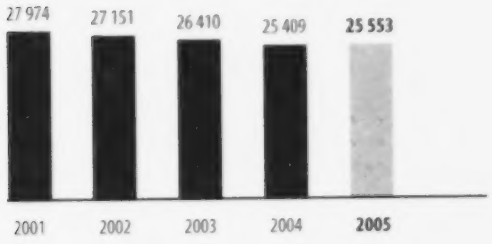
Afin de se préparer pour son nouveau rôle de coordonnatrice de la sécurité, Mme Cassidy, ainsi que les autres membres du comité mixte d'hygiène et de sécurité de Lounsbury, ont participé à la formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité offerte par la CSSIAT. « La direction a beaucoup appuyé nos efforts et nous a accordé tout le temps dont nous avions besoin pour obtenir la formation nécessaire », explique Mme Cassidy. « Par ailleurs, tous les responsables et les surveillants ont participé à des séances sur la diligence raisonnable », ajoute-t-elle.

Après avoir obtenu sa formation, Mme Cassidy devait élaborer une politique et des règles de sécurité pour les services d'entretien et les ateliers de débosselage. En plus de voir aux éléments de base liés à la santé et à la sécurité, Lounsbury a demandé à la CSSIAT d'effectuer des évaluations ergonomiques et du niveau de bruit. On a par la suite adopté des pratiques de soulèvement et d'utilisation des machines plus sécuritaires, et fait l'achat de nouveaux dispositifs de protection pour les oreilles.

La nouvelle attitude envers la santé et la sécurité a fait une grande différence. « Le nombre de jours d'absence du travail a diminué de 87 % en 2005 comparativement à 2004. Il s'agit d'une réduction importante. »

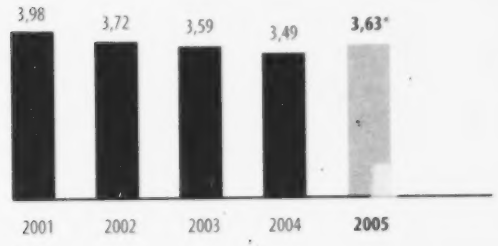
Mme Cassidy attribue cette réalisation à l'engagement de tous les niveaux de l'organisme, à partir des techniciens jusqu'aux gestionnaires. « On doit concevoir et faire valoir une culture de sécurité saine. On y arrive en prenant le temps de faire le travail en toute sécurité, et en faisant de la sécurité une priorité quotidienne. »

Accidents signalés à la CSSIAT *Nombre de réclamations signalées*



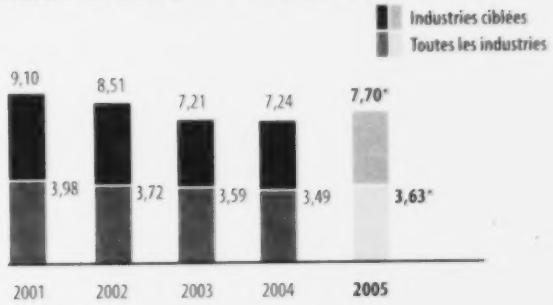
Taux de fréquence provincial des accidents *Par 100 ETP*

Le taux de fréquence des accidents est calculé en divisant le nombre de réclamations par le nombre de travailleurs à temps plein dans une année donnée. Un travailleur à temps plein ou un équivalent à temps plein (ETP) est défini comme une personne qui travaille l'équivalent de 35 heures par semaine, 50 semaines de l'année.



* Prévision
Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT *Par 100 ETP*



* Prévision
Remarque : Les taux de fréquence des exercices antérieurs ont été redressés par suite de l'ajout de la transformation du poisson comme une industrie ciblée en 2005.

Le service

OBJECTIF EN 2005

Le sondage d'opinion effectué chaque année produira de très bons résultats de façon constante. Au strict minimum, nous maintiendrons un taux de satisfaction de 86 % pour les travailleurs blessés et de 86 % pour les employeurs cotisés.

Résumé des résultats de 2005

Les travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient en moyenne 82 % satisfaits du rendement de la CSSIAT dans les douze catégories présentées, soit une diminution de 4 % par rapport à 2004.

Le niveau de satisfaction des employeurs est demeuré relativement stable. Un total de 84 % des employeurs ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du rendement de la CSSIAT dans les neuf catégories présentées.

Les sondages sur la satisfaction des clients, lesquels sont effectués par une maison de sondages indépendante, servent à évaluer le rendement de la CSSIAT et à déterminer si elle atteint son but en matière de service. Ils reflètent le point de vue de ses clients et elle y attache beaucoup d'importance.

Pour atteindre un niveau élevé de services et de satisfaction chez les travailleurs blessés, on doit voir aux éléments qui suivent :

- des décisions justes sur les réclamations;
- le versement rapide des prestations;
- des services de gestion des réclamations et de reprise du travail personnalisés;
- un processus d'arbitrage;
- des outils de communication informatifs et faciles à lire.

Pour atteindre un niveau élevé de services et de satisfaction chez les employeurs, on doit voir aux éléments qui suivent :

- des options de paiement pratiques;
- des options créatives pour réduire les cotisations;
- un processus d'arbitrage;
- une gamme complète de cours de formation et de services de consultation;
- des outils de communication informatifs et faciles à lire;
- des rapports entre les employeurs et la CSSIAT.

« Nous sommes engagés à non seulement satisfaire les attentes de nos clients, mais à les dépasser chaque jour dans tout ce que nous faisons. »

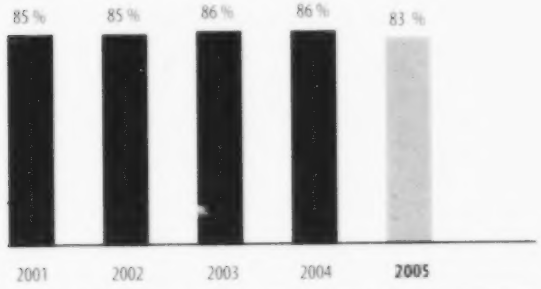
Douglas C. Stanley, président et chef de la direction

Faits saillants

- La CSSIAT a continué à maintenir un réseau de six médecins de famille (un à Edmundston, deux à Moncton, un à Saint John et deux à Fredericton) pour assurer la continuité des soins pour les travailleurs blessés qui n'ont pas de médecin de famille, et aider d'autres médecins de famille et la CSSIAT à élaborer des plans de soins. La CSSIAT leur offre de la formation sur des questions de santé liées à l'emploi que la plupart des autres médecins de famille n'ont peut-être pas.
- Un total de 25 553 réclamations ont été déposées à la CSSIAT.
- La CSSIAT a réduit le nombre de jours entre la blessure et le premier versement de prestations de 9 % (20,5 jours en 2005 et 22,5 en 2004) pour les réclamations gérables. (La CSSIAT n'est avisée d'un accident et n'a suffisamment de renseignements pour prendre une décision sur une réclamation que 10 à 15 jours en moyenne après la date de la blessure.)
- À la fin de l'exercice, 59 % du revenu tiré des cotisations provenait des employeurs qui participaient au système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels. Un total de 100 nouvelles entreprises se sont inscrites pendant l'exercice.
- Les Services des cotisations ont tenu 20 séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers.

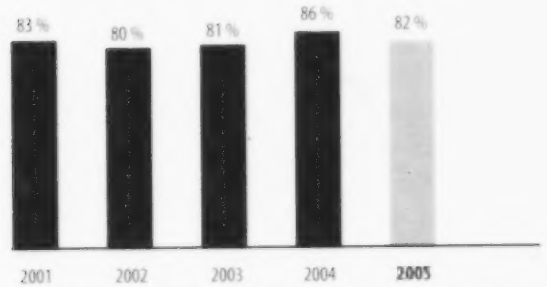
Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.

Indice de satisfaction des employeurs



Remarque : En général, la légère diminution de l'indice de satisfaction des employeurs en 2005 est attribuable au fait que moins d'employeurs sont entièrement satisfaits des attributs de service « tenir au courant » et « empressement à vous écouter ».

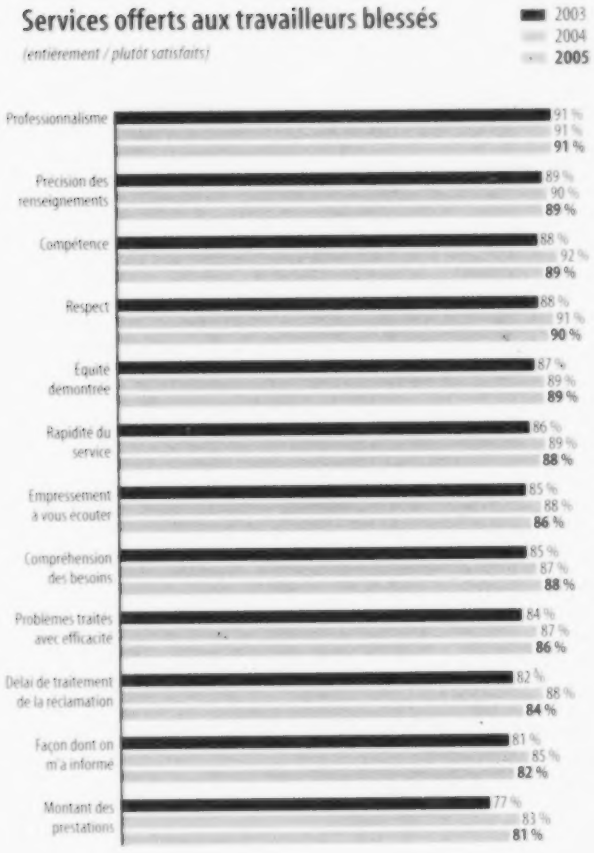
Indice de satisfaction des travailleurs blessés



Remarque : En général, la diminution de l'indice de satisfaction des travailleurs blessés en 2005 est attribuable au fait que moins de travailleurs blessés sont entièrement satisfaits des attributs de service « montant des prestations » et « façon dont on m'a informé ».

Services offerts aux travailleurs blessés

(entièrement / plutôt satisfaits)



Wilbert Smith

Travailleur blessé

Wilbert Smith est tombé d'un toit à partir d'une hauteur de 14 pieds en mai 2004. Il s'est fracturé le dos, mais a su garder le moral.

En attendant l'ambulance après sa chute, M. Smith a juré qu'il ne se laisserait pas abattre par son accident. Il a subi un traumatisme médullaire. Il raconte qu'il a su soutenir sa détermination en partie parce qu'il savait qu'il n'était aucunement responsable de son accident.

Sa détermination est demeurée inébranlable. À l'aide de la CSSIAT, M. Smith a su tenir la promesse qu'il s'était faite.

« J'ai reçu mon premier chèque trois jours après avoir subi mon accident », affirme M. Smith. « Mon responsable de cas, Kevin Silliker, est venu me voir deux ou trois fois par semaine pendant mon séjour à l'hôpital pour me tenir au courant de ma réclamation. La CSSIAT m'offrait tout ce dont j'avais besoin. »

La CSSIAT lui a procuré une fourgonnette, laquelle avait été adaptée afin qu'il puisse la conduire, et une formation en tant qu'adjoint de direction. M. Smith cherche actuellement un emploi et espère en trouver un au sein du gouvernement.

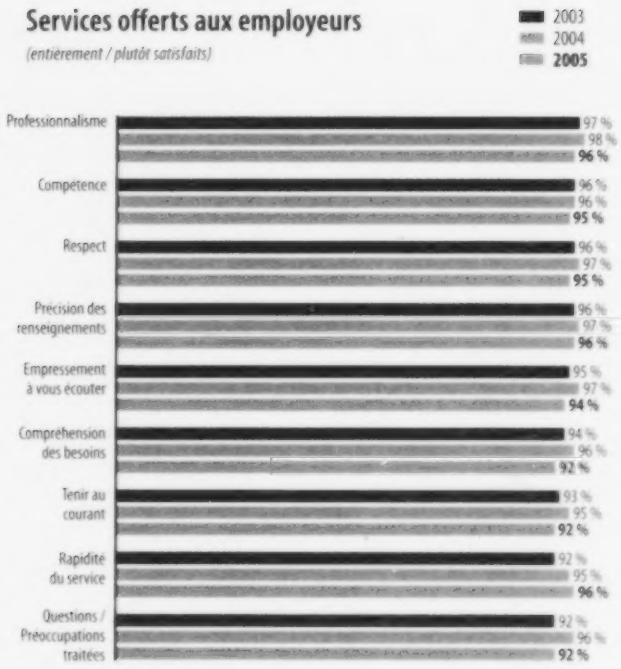
Il avait également besoin d'une nouvelle maison. Quatre mois avant son accident, M. Smith et son épouse, Johanne Lemay, avaient effectué des rénovations à leur maison à Dieppe qui ont coûté 25 000 $. Le couple a déménagé dans un appartement facile d'accès à Moncton pendant qu'on construisait leur nouvelle maison accessible à Scoudouc. Ils espèrent pouvoir y déménager d'ici décembre 2006.

Selon M. Silliker, même si M. Smith ressent toujours beaucoup de douleur et a dû faire face à des déceptions au cours de sa recherche d'emploi, il demeure incroyablement fort.

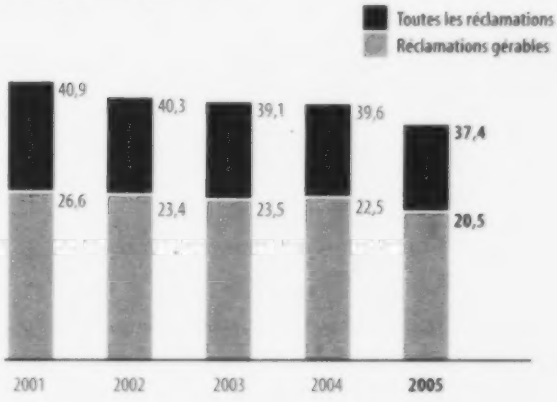
Il attribue son courage en partie à l'appui qu'il a reçu de la CSSIAT. « Si j'ai besoin de quelque chose, je sais qu'elle est là pour m'aider. » Il avoue cependant que c'est surtout grâce à l'amour et à l'appui de son épouse Johanne et de leur fils, Bruno, qu'il n'a pas perdu courage.

Services offerts aux employeurs

(entièrement / plutôt satisfaits)



Jours moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement



Kevin Silliker — Responsable de cas, CSSIAT

En tant que responsable de cas à la CSSIAT, Kevin Silliker voit à la transition douce vers la reprise du travail, et ce, à la fois pour le travailleur blessé et son employeur. « Mon rôle principal est d'éliminer les obstacles afin d'aider le travailleur blessé et l'employeur à rétablir la routine quotidienne au lieu de travail et à surmonter la blessure », affirme M. Silliker.

Il compare son travail à celui d'un arbitre de hockey. « On doit surveiller le déroulement du jeu et s'assurer que les deux équipes suivent les règles. On doit prendre des décisions qui auront un effet sur les deux côtés, y compris des décisions difficiles. Toutefois, ce qui importe, c'est que le jeu reprenne aussi rapidement que possible », explique-t-il.

« On doit pouvoir prendre des décisions éclairées, bien gérer son temps, communiquer efficacement et être en mesure d'effectuer plus d'une tâche à la fois. On doit également avoir des aptitudes pour ce qui est de déterminer la source du problème et traiter les questions fondamentales rapidement. »

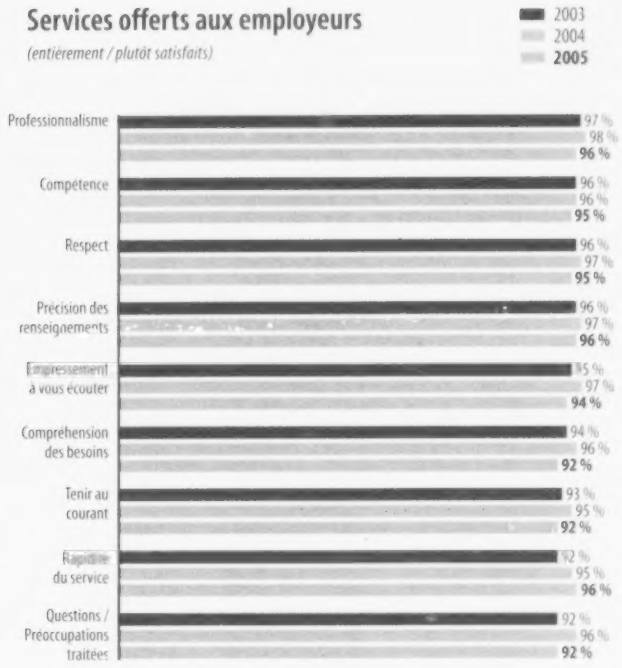
M. Silliker explique que sa charge de travail peut souvent être lourde. « Il peut sembler que je n'ai qu'une pelle pour bouger une montagne. Les problèmes imprévus qui surviennent au cours d'une réclamation, soit des problèmes au niveau des ressources humaines ou de nature juridique, des conflits de personnalité ou des questions d'ordre médical comportant des effets cumulatifs, posent des défis additionnels. »

Bien qu'il considère son travail exigeant, il ne voudrait pas faire autre chose. « J'aime aider les autres à prendre les choses en main, que ce soit un employeur qui prend en charge le processus de gestion de l'incapacité au travail ou de la reprise du travail, ou un travailleur blessé inscrit à un programme de reprise du travail qui planifie sa reprise. »

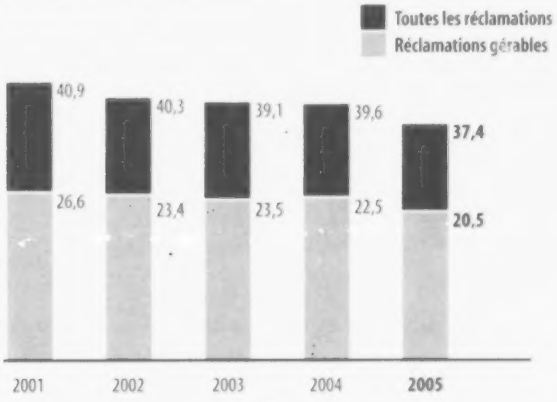
Le fait de faire la connaissance de gens comme Wilbert Smith rend le travail encore plus valorisant. (Voir le profil de Wilbert Smith à la page 13.) « Après être devenu paralysé, il s'est dit qu'il ne se laisserait pas abattre par son accident, et il a fait ce qu'il a dit. Il se concentre toujours sur l'avenir et ne se lamente pas sur sa perte. Il fait preuve d'un grand courage et a un bon sens de l'humour. Il est pour moi une source d'inspiration quotidienne. »

Services offerts aux employeurs

(entièrement / plutôt satisfaits)



Jours moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement



Kevin Silliker — Responsable de cas, CSSIAT

En tant que responsable de cas à la CSSIAT, Kevin Silliker voit à la transition douce vers la reprise du travail, et ce, à la fois pour le travailleur blessé et son employeur. « Mon rôle principal est d'éliminer les obstacles afin d'aider le travailleur blessé et l'employeur à rétablir la routine quotidienne au lieu de travail et à surmonter la blessure », affirme M. Silliker.

Il compare son travail à celui d'un arbitre de hockey. « On doit surveiller le déroulement du jeu et s'assurer que les deux équipes suivent les règles. On doit prendre des décisions qui auront un effet sur les deux côtés, y compris des décisions difficiles. Toutefois, ce qui importe, c'est que le jeu reprenne aussi rapidement que possible », explique-t-il.

« On doit pouvoir prendre des décisions éclairées, bien gérer son temps, communiquer efficacement et être en mesure d'effectuer plus d'une tâche à la fois. On doit également avoir des aptitudes pour ce qui est de déterminer la source du problème et traiter les questions fondamentales rapidement. »

M. Silliker explique que sa charge de travail peut souvent être lourde. « Il peut sembler que je n'ai qu'une pelle pour

La reprise du travail

OBJECTIF EN 2005

Un total d'au moins 60 % des travailleurs blessés reprendront le travail dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation et au moins 93 % des travailleurs blessés, dans les 260 jours.

Résumé des résultats de 2005

Les résultats démontrent qu'au fil du temps, un total de 97 % des travailleurs blessés reprennent le travail ou sont aptes à le faire quand leur réclamation prend fin. Par ailleurs, 3 % ne sont pas en mesure de reprendre le travail et la moitié de ce pourcentage (1,5 %) se retire de la population active, meurt ou quitte le marché du travail pour des raisons personnelles autres qu'en raison de leur blessure. Ces chiffres demeurent presque inchangés depuis les cinq dernières années. Toutefois, il semble y avoir une amélioration au cours de la dernière période pour laquelle des données complètes sont disponibles (accidents de 2003), soit de 3,8 à 3,0 %.

La philosophie qui sous-tend le but en matière de reprise du travail de la CSSIAT consiste à continuer à répondre aux besoins physiques, émotionnels et financiers des travailleurs blessés tout en faisant valoir les bienfaits de la reprise du travail, et ce, à la fois pour le travailleur et l'employeur.

Pour atteindre des chiffres élevés par rapport aux reprises du travail, on doit voir aux éléments qui suivent :

- des traitements médicaux rapides et appropriés;
- des initiatives de recherche pertinentes;
- des services de gestion des réclamations personnalisés;
- une gamme complète de services de réadaptation professionnelle;
- des services de réadaptation professionnelle créatifs et souples;
- des rapports productifs entre les employeurs et les fournisseurs de soins de santé;
- une communication efficace avec les travailleurs blessés.

Faits saillants

- La CSSIAT a créé le Service de l'élaboration et de l'évaluation des programmes de réadaptation au Centre afin d'assurer que les travailleurs reçoivent le bon traitement au bon moment. Le Service évalue les services de réadaptation que la CSSIAT offre ou achète.
- Le Centre a mis en œuvre un nouveau service multidisciplinaire pour les clients qui ne réussissent pas leur reprise du travail initiale. On évalue les obstacles qui empêchent les progrès, qu'ils soient de nature médicale, physique, fonctionnelle ou psychologique, et trouve des stratégies efficaces de reprise du travail. Des résultats préliminaires indiquent que 50 % des clients qui ont reçu le service ont réussi une reprise complète du travail.
- Le Centre a effectué un examen des meilleures pratiques pour évaluer et traiter les clients atteints d'un traumatisme crânien léger. Il élabore actuellement un protocole qu'on utilisera dans ces cas. Le protocole sera achevé au début de 2006. Les critères qui servent à déceler les traumatismes crâniens légers permettent de faire en sorte que les travailleurs blessés reçoivent les traitements appropriés afin de promouvoir leur rétablissement.
- Le Centre a formé une équipe multidisciplinaire dans le cadre du programme pilote de conditionnement au travail en vue d'augmenter les taux de reprises du travail et de réduire la durée et les coûts des réclamations. L'équipe offre des traitements individualisés selon une approche comportementale cognitive pour éliminer les obstacles psychosociaux. Le programme pilote se déroulera pendant environ une année.

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou qu'il faisait avant son accident, un travail modifié ou un autre travail.

Le chirurgien orthopédiste avec lequel la CSSIAT a passé un contrat a offert quinze séances de formation à des médecins de l'ensemble de la province et deux séances de formation au réseau de médecins de famille de la CSSIAT. Il a élaboré une séance de formation en ligne qui traite des services médicaux à trois paliers, laquelle compte un nombre élevé de participants puisqu'elle s'ajoute à la formation médicale. La séance, qui est offerte gratuitement, s'adresse à tous les médecins, physiothérapeutes, chiropraticiens et employeurs de la province.

La CSSIAT a continué à élaborer et à promouvoir son initiative de gestion de l'incapacité au travail appelée le Processus relatif aux mesures d'adaptation en milieu de travail. Il s'agit d'une version simplifiée de l'ancien Programme de gestion de l'incapacité au travail qui a pour but d'aider les lieux de travail à mettre en place un processus de reprise du travail à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. La CSSIAT a fait la promotion du Programme à sa conférence annuelle en matière de santé et de sécurité.

« Les travailleurs blessés veulent retrouver leur style vie le plus rapidement possible et en toute sécurité. Ils méritent de réussir. Nous les aidons à y parvenir avec des services de réadaptation spécialisés offerts au Centre de rééducation professionnelle, qui est un établissement de premier ordre. »

David Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

Len Horsman

Manœuvre
Hub Meat Packers

En novembre 2002, Len Horsman a commencé à ressentir beaucoup de douleur à l'épaule et aux bras. Toutefois, M. Horsman, qui était manœuvre chez Hub Meat Packers, a continué à travailler malgré la douleur en disant que « ça faisait simplement partie de mon travail ».

Un examen d'imagerie par résonance magnétique a confirmé la gravité du problème et après avoir subi quatre opérations, la CSSIAT a déterminé que M. Horsman n'était pas en mesure de reprendre le travail en tant que manœuvre. M. Horsman, qui a une épouse et deux jeunes enfants à la maison, était bouleversé.

« C'était très difficile. J'ai probablement vieilli de 10 ans en raison du stress. Je ne pouvais pas endurer de ne pas travailler », explique-t-il.

En raison de son âge et de la nature de ses blessures, on a entrepris une intervention précoce pour accroître ses chances d'une reprise du travail réussie. Les mesures prises comprenaient l'exploration de carrières, le test des intérêts et du recyclage, tout en tenant compte de ses compétences transférables et de son intérêt dans le domaine de l'agriculture.

On a étudié la possibilité d'une carrière en tant qu'aide-vétérinaire, mais il ne s'agissait pas d'une option viable. Cependant, la deuxième option, soit une carrière dans le domaine des ventes, l'était.

Pourquoi les ventes? « J'aime ça », avoue M. Horsman. « Et j'ai le verbe facile. »

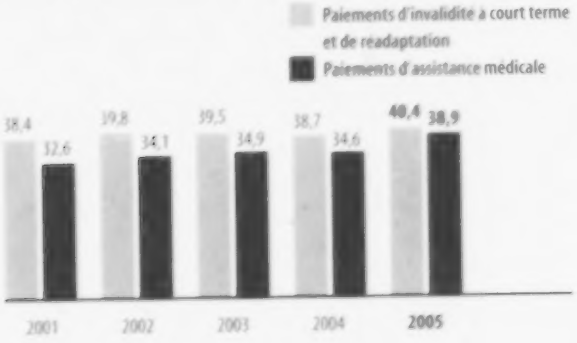
Toutefois, la profession de vendeur est difficile et il est encore plus difficile de trouver un emploi en ventes dans le domaine de l'agriculture. « J'ai grandi sur une ferme et mon père en exploite toujours une », explique M. Horsman. « C'est ce que je connais. Je savais cependant que ces emplois sont très rares. »

La chance était de son côté. Un tel emploi était publié dans une publication hebdomadaire sur l'agriculture, appelée *Farm Focus*. En raison de sa vaste expérience dans le domaine, M. Horsman a présenté une demande pour le poste. Après avoir subi deux entrevues, on lui a offert le poste de conseiller agricole chez Clarence Farm Services Ltd. (Purina). « J'aime beaucoup mon emploi. Je peux à nouveau assurer le soutien financier de ma famille et il y a de nombreuses possibilités d'avancement. Tout a bien tourné. »

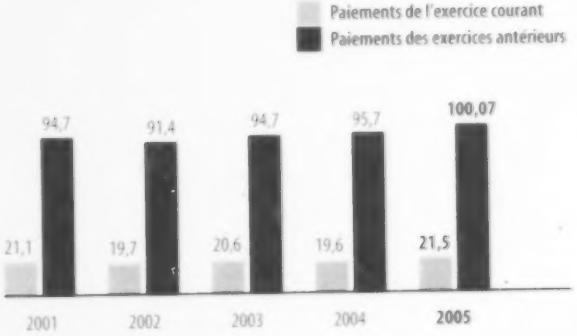
Résumé des prestations des travailleurs blessés – 2005

Source de la réclamation	Salaire annuel maximum	Salaire hebdomadaire maximum	Taux (en %) pour calculer les prestations	Prestations hebdomadaires maximums	Date d'entrée en vigueur
Sans personne à charge	50 900 $	978,85 $	85 % du net	590,07 $	1er janvier 2005
Conjoint à charge ou équivalent	50 900 $	978,85 $	85 % du net	618,76 $	1er janvier 2005

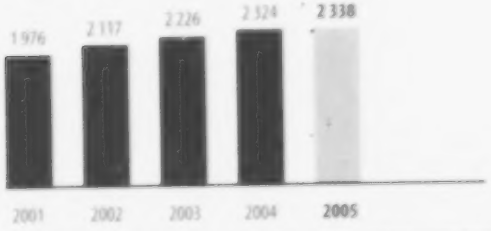
Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale *(en millions)*



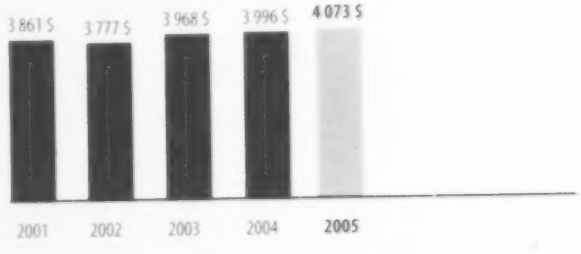
Paiements au titre des prestations *(en millions)*



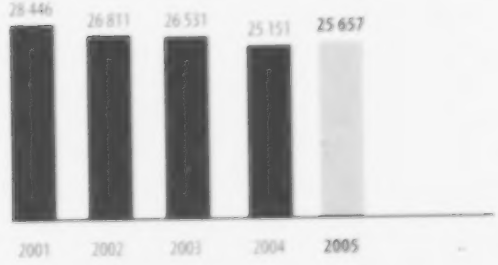
Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre



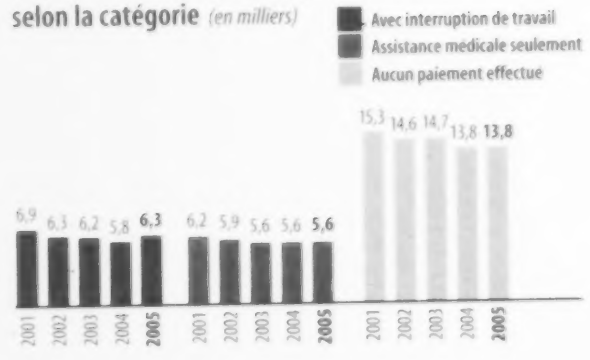
Paiement moyen par réclamation



Nombre de réclamations jugées



Nombre de réclamations jugées selon la catégorie *(en milliers)*

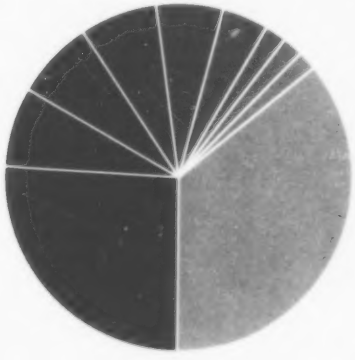


Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

	2001	2002	2003	2004	2005
% des travailleurs qui reprennent le travail ou qui sont aptes à le reprendre en moins de					
20 jours	59,9 %	61,7 %	59,8 %	59,4 %	**56,4 %***
80 jours	79,9 %	80,8 %	79,4 %	79,7 %	**74,4 %***
130 jours	86,6 %	87,7 %	88,6 %	88,0 %	**79,6 %***
260 jours	93,4 %	94,1 %	94,7 %	n.d.	**n.d.**
520 jours	96,2 %	96,5 %	n.d.	n.d.	**n.d.**
% des travailleurs qui ne sont pas aptes à reprendre le travail après plus de					
520 jours	3,8 %	3,5 %	n.d.	n.d.	**n.d.**

* Certains travailleurs blessés reçoivent encore des traitements et de la réadaptation au 31 décembre 2005.
Remarque : « n.d. » indique que certaines réclamations n'ont pas atteint le délai précisé.
Remarque : Certains chiffres ont été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour.

Nature de la blessure



- **35,9 %** Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)
- **25,8 %** Autres
- **7,4 %** Fractures
- **7,3 %** Traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés)
- **7,2 %** Meurtrissures et contusions
- **6,2 %** Coupures et lacérations
- **4,3 %** Douleurs et blessures dorsales
- **2,0 %** Tendinites
- **1,9 %** Lésions par écrasement
- **1,8 %** Tendinites traumatiques

Darlene Doiron Spécialiste en réadaptation CSSIAT

À titre de spécialiste en réadaptation, Darlene Doiron aide les travailleurs blessés qui ne peuvent reprendre le travail qu'ils faisaient avant leur blessure à trouver un autre emploi. Elle doit faire preuve de créativité, d'innovation, de flexibilité, d'intuition et d'empathie, ainsi qu'avoir une bonne connaissance des marchés du travail actuels et des tendances du marché.

En tant que membre de l'équipe de gestion des réclamations, le spécialiste en réadaptation travaille étroitement avec le responsable de cas, l'ergothérapeute et le médecin-conseil en vue d'aider le travailleur blessé à examiner et à trouver des options de carrières.

« C'est un défi, puisqu'on doit tenir compte de limitations », explique M^me^ Doiron. « Le travailleur blessé subit d'abord un test pour déterminer ses intérêts et ses aptitudes. Nous examinons ensuite ses compétences transférables afin d'assurer qu'elles cadrent bien avec la nouvelle carrière. Nous devons également déterminer si le travailleur blessé est admissible, selon le salaire qu'il gagnait avant sa blessure. »

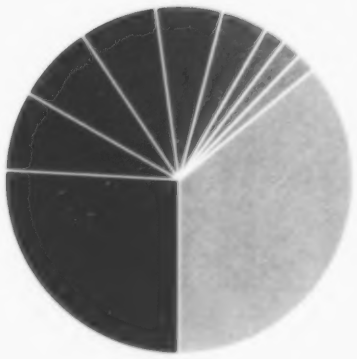
M^me^ Doiron avoue que des obstacles psychologiques posent également des problèmes. « Tout naturellement, un grand nombre de nos clients ont de la difficulté à accepter leur blessure, souffrent de dépression et éprouvent un sentiment de perte bouleversante et d'incertitude. Nous leur offrons du counseling afin de les aider à faire la transition à leur nouveau style de vie et à gérer leur incapacité. Nous pouvons également leur offrir de l'aide par le biais de ressources de l'extérieur. »

M^me^ Doiron, qui est au service de la CSSIAT depuis dix ans, affirme qu'elle aime son travail malgré les défis. « C'est un emploi multidimensionnel. Chaque cas est différent : les situations, les gens et les problèmes sont différents. De plus, j'ai été profondément émue et inspirée par le courage et la détermination de nombreux travailleurs blessés qui ont connu des revers. »

Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

	2001	2002	2003	2004	2005
% des travailleurs qui reprennent le travail ou qui sont aptes à le reprendre en moins de					
20 jours	59,9 %	61,7 %	59,8 %	59,4 %	**56,4 %***
80 jours	79,9 %	80,8 %	79,4 %	79,7 %	**74,4 %***
130 jours	86,6 %	87,7 %	88,6 %	88,0 %	**79,6 %***
260 jours	93,4 %	94,1 %	94,7 %	n.d.	**n.d.**
520 jours	96,2 %	96,5 %	n.d.	n.d.	**n.d.**
% des travailleurs qui ne sont pas aptes à reprendre le travail après plus de					
520 jours	3,8 %	3,5 %	n.d.	n.d.	**n.d.**

* Certains travailleurs blessés reçoivent encore des traitements et de la réadaptation au 31 décembre 2005.
Remarque : « n.d. » indique que certaines réclamations n'ont pas atteint le délai prescrit.
Remarque : Certains chiffres ont été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour.



Nature de la blessure

- **35,9 %** Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)
- **25,8 %** Autres
- **7,4 %** Fractures
- **7,3 %** Traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés)
- **7,2 %** Meurtrissures et contusions
- **6,2 %** Coupures et lacérations
- **4,3 %** Douleurs et blessures dorsales
- **2,0 %** Tendinites
- **1,9 %** Lésions par écrasement
- **1,8 %** Tendinites traumatiques

Darlene Doiron — Spécialiste en réadaptation, CSSIAT

L'efficacité

OBJECTIF EN 2005

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Résumé des résultats de 2005

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2005, qui se chiffre à 2,19 $, représente une diminution de 0,01 $ par rapport au taux de 2004. La diminution est attribuable aux coûts des réclamations et aux frais administratifs relativement stables ainsi qu'à la diminution du nombre d'accidents. En 2005, le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick a continué à être le taux le plus bas au Canada atlantique.

Le portefeuille de placement de la CSSIAT a produit un rendement annuel de 9,5 % et a dépassé le rendement prévu à long terme de 7,12 %. Les placements détenus pour satisfaire aux obligations futures pour des blessures antérieures ont atteint 762 millions de dollars à la fin de 2005, ce qui représente une dette provisionnée de 102,3 %.

En maintenant une dette entièrement provisionnée, la CSSIAT assure la stabilité des taux pour les employeurs et la sécurité des prestations pour les travailleurs blessés.

Pour atteindre un niveau élevé d'efficacité, on doit voir aux éléments qui suivent :

- les meilleurs renseignements prévisionnels possibles pour l'établissement des taux de cotisation;
- des stratégies de placement rigoureuses;
- l'élaboration proactive des politiques;
- le prélèvement efficace des cotisations;
- des relations productives avec les employeurs;
- des processus de rapports précis et rapides.

Faits saillants

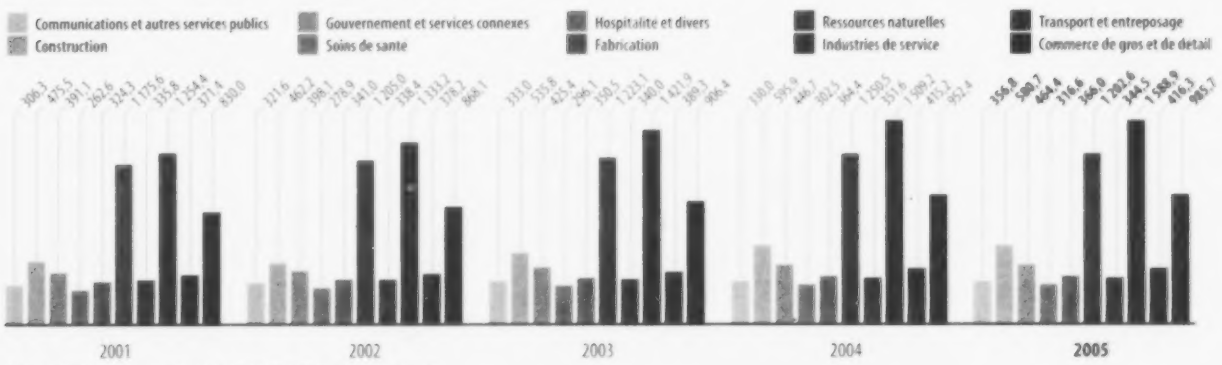
- Les Services des cotisations ont tenu 20 séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers.
- Le Service de la planification et des politiques a continué à présenter des rapports trimestriels, que le grand public peut se procurer sur le site Web de la CSSIAT.
- Conformément aux responsabilités du conseil d'administration en ce qui a trait à l'interprétation de la législation, le Service de la planification et des politiques a travaillé avec le conseil en vue de terminer l'examen du projet sur le jugement de l'aptitude au travail / la réadaptation. Les principales politiques qui ont été approuvées touchent entre autres la réadaptation, la réadaptation professionnelle et les incitations à la reprise du travail. De plus, le conseil a continué à concentrer ses efforts sur la santé et la sécurité au travail; l'amélioration des critères d'admissibilité; et les politiques relatives aux services aux employeurs.
- La CSSIAT a mené 318 enquêtes en vue de dépister des cas de fraude et d'abus, lesquelles ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à plus de 1 million de dollars.
- Une personne ayant commis de la fraude envers la CSSIAT totalisant plus de 50 000 $ a plaidé coupable et recevra sa sentence en 2006.
- Une personne ayant commis de la fraude envers la CSSIAT totalisant plus de 23 000 $ a plaidé coupable et recevra également sa sentence en 2006.
- Dans un cas où les preuves appuyaient l'accusation de l'emploi d'un document contrefait, diverses circonstances atténuantes et des consultations avec la CSSIAT ont mené la Couronne à se prévaloir du programme de déjudiciarisation. Le programme précise que le suspect doit reconnaître qu'il a commis une infraction criminelle. L'accusé a admis son crime.
- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à environ 2,2 millions de dollars et les travailleurs blessés ont reçu 579 862 $, en plus des prestations d'indemnisation. La libération des coûts équivaut au revenu produit par 0,03 $ du taux de cotisation moyen.
- La CSSIAT a porté 42 accusations contre des employeurs et des surveillants. Les tribunaux ont imposé des amendes totalisant 35 715 $. Plus de la moitié des accusations portées en 2005 n'étaient pas résolues au 31 décembre 2005.
- Une personne accusée d'avoir proféré des menaces envers des employés de la CSSIAT a plaidé coupable et a été condamnée à remettre un engagement de paix d'une durée de un an.

« Une bonne gestion financière, y compris des placements, un processus d'établissement des taux et la prévention de la fraude stratégiques, est la clé de l'efficacité. »

Peter Murphy, vice-président aux Services généraux

Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

Masses salariales selon le secteur d'activité *(en millions de dollars)*



Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés, de façon à refléter de nouvelles données.

Rendement des placements selon la catégorie de l'actif

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2005

	CSSIAT	Rendement de l'indice de référence	Indice de référence
Obligations canadiennes	6,4 %	6,5 %	Indice des obligations de l'univers SCM
Actions canadiennes	22,1 %	24,1 %	Indice composé S&P TSX
Actions américaines	2,3 %	2,3 %	Indice du S&P 500 ($ C)
Actions de l'EAFE*	9,8 %	10,7 %	Indice du MSCI EAFE* ($ C)
Actions des marchés naissants	29,4 %	31,2 %	Indice des marchés naissants du MSCI ($ C)

* Europe, Australie et Extrême-Orient

Stéphane Robichaud

Vice-président
La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

INTERVENANT

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante exerce des pressions sur tous les niveaux du gouvernement relativement à des questions touchant les propriétaires de petites entreprises, telles les taxes, la législation du travail, la concurrence déloyale et les dépenses au sein du secteur public.

À titre de vice-président de la Fédération pour la région de l'Atlantique, Stéphane Robichaud représente environ 4 500 propriétaires de petites et moyennes entreprises au Nouveau-Brunswick. Selon M. Robichaud, le fait que la CSSIAT a atteint une pleine capitalisation est un facteur très important pour ses membres.

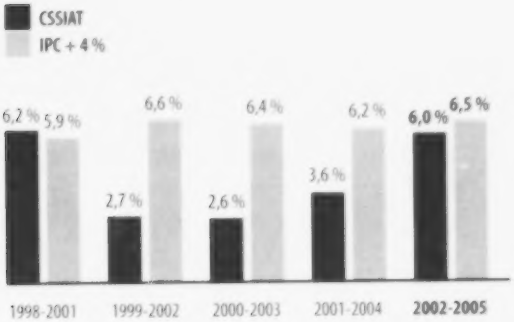
« Selon nos membres, la pleine capitalisation favorise un milieu beaucoup plus sain », explique-t-il. « Elle représente la stabilité des taux. C'est rassurant pour le propriétaire d'une petite entreprise qui fait face à de nombreux coûts instables, comme l'essence et l'assurance commerciale, et ce, à la fois du point de vue des coûts et de l'accessibilité, de savoir qu'il ne se verra pas imposer des cotisations supplémentaires. Ces employeurs seraient peut-être tenus de verser des cotisations supplémentaires si la CSSIAT n'avait pas atteint la pleine capitalisation. »

M. Robichaud se souvient qu'au début des années 2000, la CSSIAT avait augmenté ses taux de cotisation, surtout en raison des marchés des fonds d'investissement à la baisse. « Les produits de placements ont nettement touché tous nos membres. Ces derniers étaient très préoccupés par cet état de choses. Les petites entreprises sont la pierre angulaire du développement économique et une dette non provisionnée aurait entraîné des taux de cotisation plus élevés. Le fait d'imposer des coûts additionnels aux employeurs ne constituait pas une solution sympathique. »

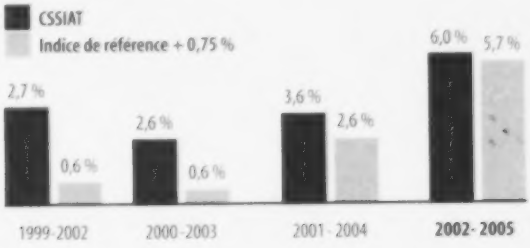
M. Robichaud souligne que la dette des commissions des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard est non provisionnée. « Il s'agit d'une préoccupation importante pour nos membres de ces provinces », avoue-t-il. « Ils doivent verser des cotisations supplémentaires. »

« La pleine capitalisation témoigne de la bonne gestion financière de la CSSIAT et contribue favorablement au milieu économique du Nouveau-Brunwick. »

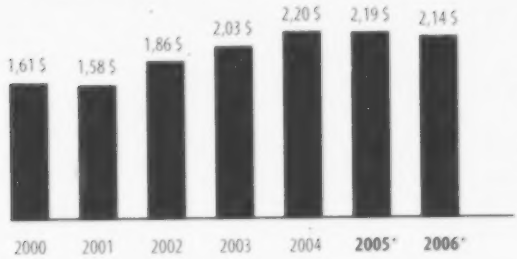
Objectif de rendement 1 : Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 4 % sur une moyenne mobile de quatre ans.



Objectif de rendement 2 : Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur au rendement génère par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans. L'objectif 2, soit le portefeuille de référence en plus de 0,75 %, n'a été fixé qu'au début de l'exercice 1999. Par conséquent, seules les données sur une période de sept ans sont disponibles.



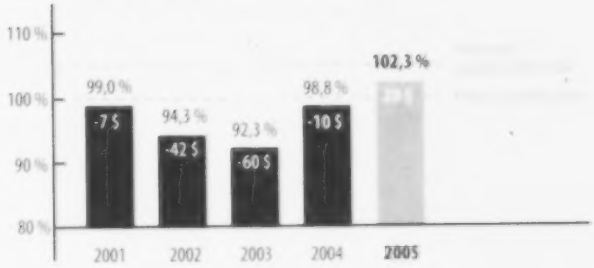
Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick



* Taux de cotisation moyen provisoire

Historique de la capitalisation

Pourcentage de capitalisation et montants (en millions)



Recours contre des tiers *Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2005**

Nombre de cas gérés	Nombre de cas terminés	Frais de justice déboursés pour les cas terminés**	Prestations versées aux travailleurs	Somme recouvrée par la CSSIAT	Excédent versé aux travailleurs	Libération des coûts accordée aux employeurs
75 à 90***	48	482 486 $	1 804 494 $	2 268 748 $	579 862 $	2 268 748 $

* Les statistiques représentent des poursuites qui ont été résolues entre le 1er janvier et le 31 décembre 2005.

** Les honoraires d'avocat pour les poursuites résolues ont été payés tout au long des poursuites et non en entier en 2005.

*** Le Bureau de l'avocat de la Commission gère entre 75 et 90 mises en cause chaque année.

La somme recouvrée pendant la période visée par les statistiques se chiffrait à 2 268 748 $. Les honoraires d'avocat payés pour recouvrer cette somme s'élevaient à 482,486 $. Les travailleurs blessés ont reçu 579 862 $ des recouvrements de tiers, en plus des prestations d'indemnisation. **Les employeurs ont obtenu une libération des coûts qui équivaut au revenu produit par 0,03 $ du taux de cotisation moyen.**

Les honoraires d'avocat par suite de poursuites privées aboutissant à des sommes semblables se seraient chiffrés à 680 062 $ selon le régime d'honoraires établi pour la profession, lequel se chiffre à 30 %. Il en a coûté 197 576 $ de moins à la CSSIAT qu'il en aurait coûté au secteur privé. La CSSIAT a ainsi pu transmettre cette économie aux travailleurs blessés.

Depuis l'adoption du plafond pour les dommages-intérêts généraux le 1er juillet 2003, le nombre de règlements que la CSSIAT a obtenus par le biais de son avocat a augmenté. La CSSIAT n'a pas eu à payer d'honoraires dans ces cas. En 2005, un tiers des règlements a été obtenu par l'avocat de la Commission. Les autres règlements visaient des accidents survenus avant l'entrée en vigueur du plafond d'assurance.

Canada – Taux de cotisation moyens *Par ordre croissant de l'année 2006*

	Réel 2001	Réel 2002	Réel 2003	Réel 2004	Provisoire 2005	Provisoire 2006
Alberta	1,31 $	1,64$	1,94 $	1,96 $	1,83 $	1,57 $
Manitoba	1,52	1,53	1,62	1,71	1,70	1,68
Saskatchewan	1,57	1,65	1,81	2,00	1,97	1,84
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1,18	1,28	1,45	1,82	1,87	1,87
Colombie-Britannique	1,78	1,88	1,94	1,99	1,87	1,90
Nouveau-Brunswick	**1,58**	**1,86**	**2,03**	**2,20**	**2,19**	**2,14**
Yukon	1,30	1,28	1,38	1,54	1,74	2,16
Île-du-Prince-Édouard	2,29	2,34	2,42	2,39	2,33	2,23
Ontario*	2,13	2,16	2,23	2,19	2,19	2,26
Québec	1,89	1,83	1,93	2,16	2,27	2,32
Nouvelle-Écosse	2,49	2,50	2,58	2,59	2,65	2,65
Terre-Neuve et Labrador	3,22	3,50	3,36	3,41	3,19	2,75

** L'Ontario ne publie que le taux de cotisation moyen provisoire.*

Remarque : Il faut faire preuve de prudence lorsqu'on fait la comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Des différences interprovinciales au titre de l'étendue de la protection, de la composition industrielle, des niveaux de prestations et des maximums assurables peuvent avoir un effet sur les taux de cotisation moyens. Les chiffres de 2005 et de 2006 ne sont que provisoires selon la projection de l'établissement des taux car les chiffres réels n'étaient pas tous disponibles au moment de mettre sous presse.

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada

Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

John Mahar — Membre du conseil d'administration CSSIAT

La satisfaction du personnel

OBJECTIF EN 2005

La satisfaction des employés continuera à être élevée pour l'organisme.

Résumé des résultats de 2005

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 87 % de nos employés considèrent la CSSIAT comme « un bon employeur ». Le taux de réponse se chiffrait à 87 %.

La CSSIAT sait qu'elle ne peut atteindre ses buts en matière de sécurité, de service, de reprise du travail et d'efficacité que si le niveau de satisfaction du personnel est élevé. En offrant à ses employés non seulement un lieu qui assure le respect et l'équité, mais un milieu de travail sain et sécuritaire, la CSSIAT attire et retient des employés bienveillants, compétents et diversifiés qui s'engagent à offrir les meilleurs services possibles.

Pour atteindre un niveau élevé de satisfaction des employés, on doit voir aux éléments qui suivent :

- un milieu de travail sain et sécuritaire;

Yvan Collette
Conseiller en formation
CSSIAT

Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

- un leadership interne conforme à l'éthique;
- l'assiduité des employés;
- une communication ouverte et transparente;
- des salaires et des avantages sociaux concurrentiels;
- le recrutement, la conservation et la reconnaissance du personnel professionnel;
- la promotion de possibilités de perfectionnement et de formation;
- la facilitation de promotions internes.

Faits saillants

- Une somme de 830 747 $ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel.
- Le Service des ressources humaines a parrainé 44 ateliers et sept cours de français, qui comptaient un total de 464 participants.
- Un total de 99 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.

Canada – Taux de cotisation moyens *Par ordre croissant de l'année 2006*

	Réel 2001	Réel 2002	Réel 2003	Réel 2004	Provisoire 2005	Provisoire 2006
Alberta	1,31 $	1,64$	1,94 $	1,96 $	1,83 $	1,57 $
Manitoba	1,52	1,53	1,62	1,71	1,70	1,68
Saskatchewan	1,57	1,65	1,81	2,00	1,97	1,84
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1,18	1,28	1,45	1,82	1,87	1,87
Colombie-Britannique	1,78	1,88	1,94	1,99	1,87	1,90
Nouveau-Brunswick	1,58	1,86	2,03	2,20	2,19	2,14
Yukon	1,30	1,28	1,38	1,54	1,74	2,16
Île-du-Prince-Édouard	2,29	2,34	2,42	2,39	2,33	2,23
Ontario*	2,13	2,16	2,23	2,19	2,19	2,26
Québec	1,89	1,83	1,93	2,16	2,27	2,32
Nouvelle-Écosse	2,49	2,50	2,58	2,59	2,65	2,65
Terre-Neuve et Labrador	3,22	3,50	3,36	3,41	3,19	2,75

** L'Ontario ne publie que le taux de cotisation moyen provisoire.*

Remarque : Il faut faire preuve de prudence lorsqu'on fait la comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Des différences interprovinciales au titre de l'étendue de la protection, de la composition industrielle, des niveaux de prestations et des maximums assurables peuvent avoir un effet sur les taux de cotisation moyens. Les chiffres de 2005 et de 2006 ne sont que provisoires selon la projection de l'établissement des taux car les chiffres réels n'étaient pas tous disponibles au moment de mettre sous presse.

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada

Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

John Mahar — Membre du conseil d'administration CSSIAT

En tant que membre du conseil d'administration de la CSSIAT, John Mahar est engagé à garder les taux de cotisation aussi bas que possible tout en versant les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés.

À titre de propriétaire d'une petite entreprise, le retour à la pleine capitalisation pour la CSSIAT est doublement important pour M. Mahar, qui est le propriétaire de Topmar Building Supplies et de Lighthouse Bookstore, à Fredericton. « La pleine capitalisation assure la stabilité des taux de cotisation et permet au conseil d'administration de mieux gérer tout changement nécessaire », affirme-t-il en expliquant qu'il est plus facile pour un employeur de gérer une augmentation de taux de 5 % par année pour un total de 25 % sur une période de cinq ans, que d'une augmentation de 25 % au bout de quatre ans sans augmentation.

M. Mahar explique que la pleine capitalisation a été atteinte par le biais de montants de cotisation supplémentaires, de meilleurs revenus de placements et de la modification des normes comptables. Les nouvelles normes comptables exigent que toutes les pertes et tous les revenus de placements soient déclarés dans l'exercice au cours duquel ils se produisent. Elles ont favorisé la pleine capitalisation. On pouvait autrefois amortir les pertes et les gains sur une période de cinq ans.

Il était nécessaire d'imposer des montants de cotisation supplémentaires en raison des mauvais rendements au début de la décennie, lorsque les revenus de placements étaient à la baisse. « Les taux dépendent également du nombre d'accidents, lequel a diminué au cours des cinq dernières années », explique M. Mahar.

« Les nouveaux principes comptables pour ce qui est de la présentation de l'information financière posent des défis importants pour le conseil d'administration relativement à la stabilité des taux. Ils ont forcé le conseil à faire preuve de beaucoup plus de diligence à l'égard de ses décisions relatives à l'établissement des taux et à ses placements. Nous devrons nous adapter aux nouvelles conventions comptables tout en maintenant la pleine capitalisation, en accord avec nos buts et nos valeurs. Il s'agit d'une priorité du conseil. »

La satisfaction du personnel

OBJECTIF EN 2005

La satisfaction des employés continuera à être élevée pour l'organisme.

Résumé des résultats de 2005

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 87 % de nos employés considèrent la CSSIAT comme « un bon employeur ». Le taux de réponse se chiffrait à 87 %.

La CSSIAT sait qu'elle ne peut atteindre ses buts en matière de sécurité, de service, de reprise du travail et d'efficacité que si le niveau de satisfaction du personnel est élevé. En offrant à ses employés non seulement un lieu qui assure le respect et l'équité, mais un milieu de travail sain et sécuritaire, la CSSIAT attire et retient des employés bienveillants, compétents et diversifiés qui s'engagent à offrir les meilleurs services possibles.

Pour atteindre un niveau élevé de satisfaction des employés, on doit voir aux éléments qui suivent :

- un milieu de travail sain et sécuritaire;
- un leadership interne conforme à l'éthique;
- l'assiduité des employés;
- une communication ouverte et transparente;
- des salaires et des avantages sociaux concurrentiels;
- le recrutement, la conservation et la reconnaissance du personnel professionnel;
- la promotion de possibilités de perfectionnement et de formation;
- la facilitation de promotions internes.

* *Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.*

Faits saillants

- Une somme de 830 747 $ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel.
- Le Service des ressources humaines a parrainé 44 ateliers et sept cours de français, qui comptaient un total de 464 participants.
- Un total de 99 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.

Yvon Collette — Conseiller en formation CSSIAT

Le Service des ressources humaines de la CSSIAT adopte une approche holistique envers la satisfaction des employés. La CSSIAT offre plusieurs programmes de perfectionnement et de mieux-être à ses employés pour qu'ils continuent à être motivés, heureux et en santé. « Pour avoir un niveau de satisfaction élevé, on doit investir non seulement dans l'employé, mais dans la personne », explique le conseiller en formation de la CSSIAT, Yvon Collette.

« Nos employés nous tiennent à cœur, et c'est aussi le cas pour leur avenir », ajoute-t-il. « Nous voulons assurer leur bonheur et leur bien-être non seulement pendant qu'ils sont au service de la CSSIAT, mais également après qu'ils quittent l'organisme », précise-t-il.

C'est la raison pour laquelle la CSSIAT offre un programme de planification de la retraite à ses employés. « Le taux de satisfaction du personnel est très élevé tout comme l'âge moyen de nos employés, notamment 44,8 ans. On prévoit qu'au cours des quelques prochaines années, dix employés en moyenne prendront leur retraite par année et nous voulons faire en sorte qu'ils soient prêts à faire la transition d'un style de vie très actif à un style de vie qui, pour certains, est très sédentaire. Il s'agit de changements de taille, tant sur le plan émotionnel que financier », explique-t-il.

Le programme de planification de la retraite est offert aux employés de la CSSIAT qui prévoient prendre leur retraite dans 5 à 7 ans. La CSSIAT offre également un programme de planification financière à long terme en vue de la retraite aux employés de moins de 45 ans.

En plus d'offrir des conseils judicieux à l'égard des prestations de pension et des divers programmes financiers disponibles, des facilitateurs professionnels aident les participants au programme à déterminer leurs attentes et leurs peurs, et les préparent à faire face aux difficultés qui pourraient survenir au moment de leur retraite.

La satisfaction du personnel

- Un total de 22 directives et procédures en matière des ressources humaines ont été examinées et mises à jour.
- Un total de 68 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour. On y a ajouté les dangers pertinents et les mesures en vue de les éliminer.
- Treize employés ont été promus au sein de l'organisme (33 %), sur un total de 40 postes permanents pourvus.
- Le taux de roulement du personnel est passé à 3,64 %, soit une diminution par rapport à 5,19 % en 2004 et à 5,95 % en 2003.
- Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base.
- Le programme d'aide aux employés de la CSSIAT a continué à offrir toute une gamme de services confidentiels de soutien et de counseling. On a offert de nouveaux services dans le cadre du programme pendant l'exercice, dont Take 10; une ligne d'assistance pour adolescents et parents; Family Connexions; et des services consultatifs juridiques.
- Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 6,52 jours, soit le taux le plus bas depuis que la CSSIAT a commencé à garder ces statistiques au début des années 90 et la troisième année consécutive qu'on enregistre une baisse.
- On a reconnu 51 employés (12 %) pour leur assiduité parfaite en 2005.

« Nous travaillons avec diligence pour offrir un milieu de travail qui favorise à la fois le perfectionnement personnel et professionnel, ainsi qu'une culture qui reconnaît l'importance d'un mode de vie équilibré. »

Heather Cossaboom, directrice des Ressources humaines

- Onze employés ont reçu de l'aide dans le cadre du programme de gestion de l'incapacité au travail. Grâce au programme, six employés ont repris le travail pendant l'exercice et cinq sont demeurés au travail par suite de modifications apportées à leur lieu de travail.
- Un total de 15 réclamations ont été acceptées, dont deux comprenaient une interruption de travail totalisant 101 jours.
- Le Plan de santé et de sécurité de 2005 a été lancé au mois de janvier et visait l'amélioration de toutes les activités du processus de santé et de sécurité ainsi que l'élaboration d'un programme plus efficace et valable. Au début de l'exercice, on a déployé de grands efforts pour assurer que la CSSIAT se conformait à toutes les exigences du *Règlement sur les premiers soins* (2004-130) établi en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- La réunion générale du personnel et le Banquet de reconnaissance ont eu lieu au mois d'avril. On a rendu hommage à 66 employés et à 10 retraités.

Michael Steeves — Responsable du Programme d'appareils de réadaptation, Centre de rééducation professionnelle

La satisfaction du personnel

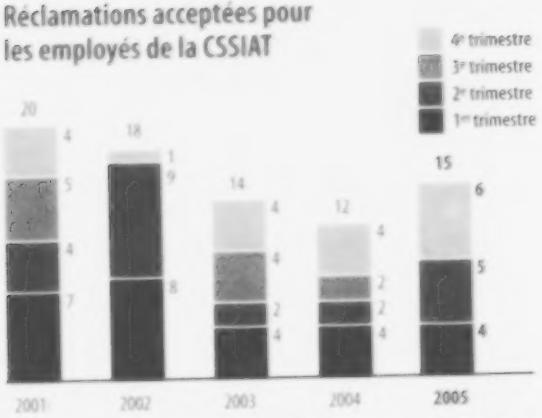
Un total de 22 directives et procédures en matière des ressources humaines ont été examinées et mises à jour.
Un total de 68 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour. On y a ajouté les dangers pertinents et les mesures en vue de les éliminer.
Treize employés ont été promus au sein de l'organisme (33 %), sur un total de 40 postes permanents pourvus.
Le taux de roulement du personnel est passé à 3,64 %, soit une diminution par rapport à 5,19 % en 2004 et à 5,95 % en 2003.
Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base.
Le programme d'aide aux employés de la CSSIAT a continué à offrir toute une gamme de services confidentiels de soutien et de counseling. On a offert de nouveaux services dans le cadre du programme pendant l'exercice, dont Take 10, une ligne d'assistance pour adolescents et parents; Family Connexions; et des services consultatifs juridiques.
Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 6,52 jours, soit le taux le plus bas depuis que la CSSIAT a commencé à garder ces statistiques au début des années 90 et la troisième année consécutive qu'on enregistre une baisse.
On a reconnu 51 employés (12 %) pour leur assiduité parfaite en 2005.

Heather Cossaboom, directrice des Ressources humaines

Onze employés ont reçu de l'aide dans le cadre du programme de gestion de l'incapacité au travail. Grâce au programme, six employés ont repris le travail pendant l'exercice et cinq sont demeurés au travail par suite de modifications apportées à leur lieu de travail.
Un total de 15 réclamations ont été acceptées, dont deux comprenaient une interruption de travail totalisant 101 jours.
Le Plan de santé et de sécurité de 2005 a été lancé au mois de janvier et visait l'amélioration de toutes les activités du processus de santé et de sécurité ainsi que l'élaboration d'un programme plus efficace et valable. Au début de l'exercice, on a déployé de grands efforts pour assurer que la CSSIAT se conformait à toutes les exigences du *Règlement sur les premiers soins* (2004-130) établi en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
La réunion générale du personnel et le Banquet de reconnaissance ont eu lieu au mois d'avril. On a rendu hommage à 66 employés et à 10 retraités.

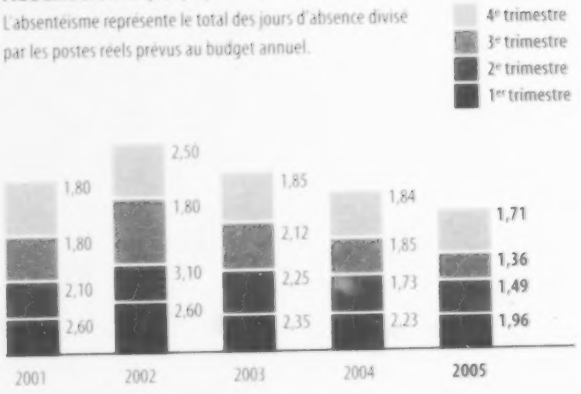
Responsable du Programme d'appareils de réadaptation
Centre de rééducation professionnelle

Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT

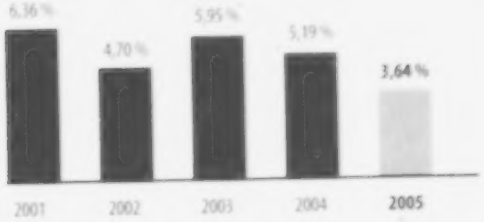


Absentéisme *(jours par personne)*

L'absenteisme représente le total des jours d'absence divisé par les postes réels prévus au budget annuel.

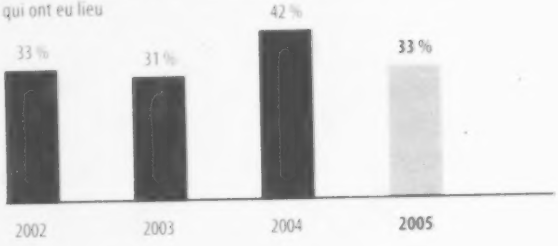


Roulement du personnel



Promotions internes

Pourcentage des promotions internes en fonction du nombre de concours qui ont eu lieu



Reconnaissance pour années de service et retraite

En 2005, la CSSIAT a rendu hommage à 66 employés qui comptaient de nombreuses années de service dans la fonction publique et à neuf employés qui ont pris leur retraite.

Mark Allan, John Baird, James Campbell, Josée Gautreau, Donna Keays, Cindy Losier, Mike MacFarlane, Stephanie Manzer, Kim Richard, Julie Robichaud et Carl Sawyer.

Anna-Maria Allebone, Claire Blanchard, Monique Comeau, Gilles LeBlanc, Tim Petersen, Kevin Sears et Phil Traverse.

Paul Bourque, Dana Brown, Lucille Chamberland, Pierre Frenette, Gerard Gionet, Susan Hemenway, Roger LeBlanc, Dianne Losier, Frances Metcalfe, Melody Mladineo, Bill Nichol, Nancy Petersen, Andrea Ryerson, Juliette Sherriff et Sandra Soucy.

Jeanne Burns, Monique Connolly, Michel Daigle, Carmel Davis, Mariette Duguay, Michel Fournier, Gilles Moreau, Judith Randall, Rose-Marie Thibodeau et Wanda Woodcock.

Monique Albert, Etta Connell, Carol Cormier, Heather Cossaboom, Jean-Claude Frenette, Marie-Reine Godbout, Lorna Johnson, Kathy Logan, Coral Lovesey, Lynn Pinfold, Andy Rauska, Sally Secord-Frits, Dennis Sennett, Susan Shaw, Anne Thériault, Jackie Theriault et Neil Waddell.

Terry Craig, Alana Crawford, Elizabeth Ferris, Jean Hamilton et Marlene Thompson.

Kathleen Evans.

Benoit Bissonnette, Reginald Fredericks, Jean-Claude Frenette, Lorna Johnson, Victor Morin, Claude Pitre, Jeannita Savoie, Bill Stymiest et Anne Thériault.

Jim Garey et Rose-Marie Godin ont pris leur retraite en raison d'un état d'invalidité.

Le *Tribunal d'appel*

OBJECTIF EN 2005

Le délai de traitement général des appels connaîtra une diminution.

Résumé des résultats de 2005

Le délai de traitement général des appels a été réduit de 13 % depuis le 31 décembre 2004.

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de la CSSIAT, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de la CSSIAT. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

Le Tribunal d'appel est formé des personnes suivantes :

- Un président : Il rend compte des activités du Tribunal d'appel au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- Des vice-présidents : À l'heure actuelle, cinq vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- Des membres de comités d'appel : Le conseil d'administration nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. À l'heure actuelle, il y a 20 membres à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal d'appel, douze employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

Le règlement d'appels dans les meilleurs délais et de façon équitable, uniforme, impartiale et rapide demande :

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

Le Tribunal d'appel offre les services suivants :

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de la CSSIAT. En tant que tribunal administratif, le Tribunal d'appel est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

Audiences du comité d'appel

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont **définitives** et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

Comité de trois personnes

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

Offrir des services de la meilleure qualité possible, et régler les appels de façon juste et rapide.

Comité formé d'une seule personne

Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

Faits saillants

- Le nombre d'appels reçus a augmenté de 5,5 % par rapport à 2004.
- Le délai de traitement général des appels a été réduit de 13 % depuis le 31 décembre 2004. Le délai moyen pour qu'un appel soit inscrit à l'horaire a été réduit de 42 % depuis 2004.
- On a maintenu le nombre de jours d'audience habituellement prévus de 12 à 14 par mois pour la plupart de l'exercice, malgré des changements au niveau des membres du Tribunal d'appel qui auraient habituellement entraîné une diminution au niveau du calendrier des appels.
- On a poursuivi le projet pilote qui porte sur la « liste d'appels de substitution ». Normalement, trois appels sont inscrits à une journée d'audience. Les parties à un appel doivent également être avisées de l'audience 30 jours à l'avance. L'avis pour de nombreux appels retirés ou remis à plus tard est souvent donné moins de 30 jours avant l'audience prévue, nous laissant incapables de remplacer l'appel annulé par un autre. Afin de remplir les jours d'audience, on a établi une « liste d'appels de substitution » à la fin de 2004. Avant d'être considéré comme un appel de substitution, le dossier doit répondre à des critères d'admissibilité et toutes les parties à l'appel doivent accepter de figurer sur la liste. Une fois qu'un dossier a été placé sur la liste des appels de substitution, il est provisoirement inscrit à une journée d'audience normale. Si l'un des trois appels est annulé dans un délai déterminé avant l'audience, l'appel de substitution prend alors la place de l'appel annulé et les parties à l'appel sont avisées de l'audience. S'il n'y a aucune annulation le jour pour lequel un appel de substitution a été inscrit, l'appel figurera sur la liste normale du mois suivant, à la condition que des audiences soient prévues dans cette région. On a continué à déterminer les appels qui répondent aux critères. Toutefois, il n'y a que quelques cas où toutes les parties ont accepté de figurer sur la liste des appels de substitution. On continuera à surveiller ce projet afin d'évaluer son efficacité et à désigner des appels de substitution pour pouvoir profiter de cette option en cas d'annulation.

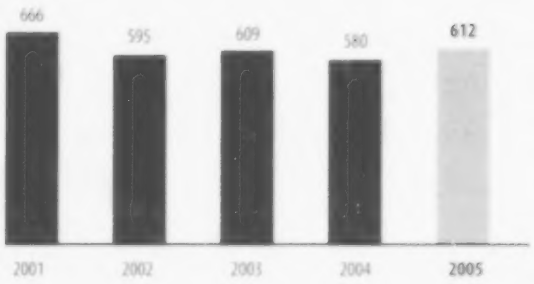
« L'élargissement des pouvoirs des tribunaux administratifs, le nombre accru d'appels et leur complexité, ainsi que les changements survenus au niveau des membres du Tribunal d'appel ont tous contribué au défi que pose l'objectif visant le délai de traitement des appels. »

Paul M. LeBreton, président du Tribunal d'appel

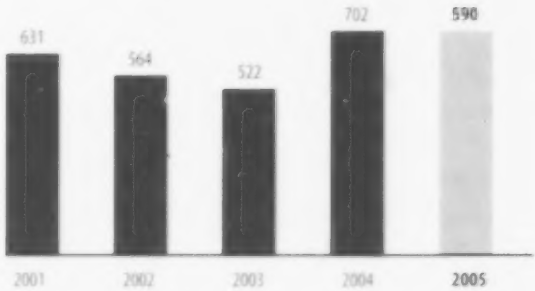
En 2005, la Cour suprême du Canada a rendu une décision touchant les tribunaux administratifs et la *Charte canadienne des droits et libertés*. À ce moment-là, on a établi un processus afin d'assurer que toutes les questions relatives aux droits prévus par la *Charte* sont précisées et bien documentées avant de procéder à une audience. Le processus a été mis à l'essai au cours du dernier exercice avec le premier appel sur une question portant sur des dispositions de la *Charte*. Il s'est révélé efficace puisque les questions ont été précisées et toutes les parties visées étaient à l'audience.

- On a modifié le processus d'un nouvel examen. Par le passé, les parties pouvaient faire appel d'une décision du Tribunal d'appel devant la Cour d'appel et, en même temps, demander un nouvel examen d'une décision du Tribunal en présentant de nouvelles preuves substantielles. Les *Lignes directrices du Tribunal d'appel* ont été modifiées afin d'éviter que la Cour d'appel et qu'un comité d'appel examinent la même question. À l'heure actuelle, si une partie fait appel d'une décision du Tribunal d'appel pour une question précise devant la Cour d'appel, le Tribunal d'appel n'acceptera pas de demande de nouvel examen jusqu'à ce que la Cour ait rendu sa décision ou qu'on ait confirmé que l'appel a été annulé.
- Dans le but d'offrir aux intéressés l'accès aux décisions et un mécanisme pour permettre la recherche de certains sujets, les décisions du Tribunal d'appel sont publiées sur le site Web de la CSSIAT, dans la section portant sur le Tribunal d'appel. On a continué ce projet entrepris en 2004, et on a terminé les décisions de 2004 et la plupart de celles de 2005. Le catalogue des décisions des exercices précédents sera ajouté selon les ressources disponibles.

Nombre d'appels reçus

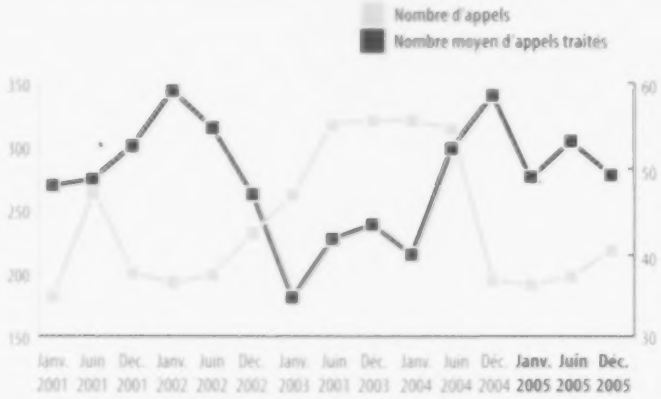


Nombre d'appels réglés



Appels interjetés

Aperçu du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire



Résultats des appels

	2001	2002	2003	2004	**2005**
Acceptés	49 %	58 %	50 %	59 %	**62 %**
Acceptés en partie	18 %	8 %	13 %	6 %	**7 %**
Refusés	33 %	32 %	34 %	33 %	**30 %**
Retirés	–	2 %	3 %	2 %	**1 %**